Handbuch

PhoneVoice

myVoice Communications

Version: 1.01

19.09.2016 PhoneVoice ©

ist ein Dienst der TeamPoint Systemhaus GmbH & Co. KG

Rüdigerstr. 1, 44319 Dortmund
Telefon 0231 5655 756 0

kontakt@PhoneVoice.de

PhoneVoice.de

Inhaltsverzeichnis

1 Einleitung 6

2 Allgemein 7
- 2.1 SIP-Kanäle 7
- 2.2 Operator Online 7
- 2.3 Nebenstellen 8

3 Benutzer-Nebenstelle 9
- 3.1 Allgemein 9
- 3.2 Erstellung einer Benutzer-Nebenstelle 10
- 3.3 Berechtigungen 11
- 3.4 Weiterleitungen 11
- 3.5 Dynamisch abgehende Nummer 12
- 3.6 Anrufsperren 12
- 3.7 Telefontasten belegen 13

4 Gruppennebenstellen 14
- 4.1 Allgemein 14
- 4.2 Gruppennebenstelle erstellen 14
- 4.3 Weiterleitung von Gruppenanrufen 15

5 Voicemail-Nebenstelle 16
- 5.1 Allgemein 16
- 5.2 Voicemail-Nebenstelle erstellen 16
- 5.3 Voicemail Benachrichtigungsoptionen 17

6 Autoanswer-Nebenstelle 18
- 6.1 Allgemein 18
- 6.2 Autoanswer-Nebenstelle erstellen 18

7 IVR-Nebenstelle 19
- 7.1 Allgemein 19
- 7.2 IVR-Nebenstelle bestellen 19
- 7.3 IVR-Option erstellen 20

8 Wartefeld (ACD-Gruppe) 21
- 8.1 Allgemein 21
- 8.2 Wartefeld bestellen 21

© 19.09.2016 PhoneVoice

8.3 Wartefeld konfigurieren 22

9 DISA-Nebenstelle 24
9.1 Allgemein 24
9.2 DISA-Nebenstelle erstellen 24

10 Systemnebenstelle 25

11 LBR (Location Based Routing)-Nebenstelle (in Vorbereitung) 26
11.1 Allgemein 26
11.2 LBR-Nebenstelle erstellen 26
11.3 LBR Konfiguration anhand der Vorwahl 26
11.4 LBR Konfiguration anhand der Postleitzahl 27
11.5 LBR Konfiguration anhand der Anrufer-ID 27
11.6 LBR Konfiguration anhand der angerufenen Nummer (eingehend) 28
11.7 Konfiguration Vorwahl 28
11.8 Konfiguration Postleitzahl 29
11.9 Anrufer-ID Konfiguration 29
11.10 Angerufene Nummer (eingehend) Konfiguration 29

12 TBR-Nebenstelle 30
12.1 Allgemein 30
12.2 TBR-Nebenstelle erstellen 30
12.3 Periode Konfiguration 30

13 Anruflimitnebenstelle 32
13.1 Allgemein 32
13.2 Anruflimitnebenstelle erstellen 32

14 Weiterleitungsnebenstelle 33
14.1 Allgemein 33
14.2 Weiterleitungsnebenstelle erstellen 33

15 Wählplan 34
15.1 Allgemein 34
15.2 Wählplan auswählen 34
15.3 Wählplan kopieren 34
15.4 Wählplan umbenennen 34
15.5 Nummerverknüpfung allgemein 35
15.6 Verknüpfung der einzelnen Rufnummern 35

© 19.09.2016 PhoneVoice

16 Zeitkonfiguration 37
16.1 Allgemein 37
16.2 Zeitkonfiguration erstellen 37
16.3 Automatischen Zeitplan erstellen 37
16.4 Zeitkonfiguration MANUELL 38
16.5 Konfigurieren der Feiertage 38

17 VoIP-Kanäle 40
17.1 Allgemein 40
17.2 Kanal erstellen 40
17.3 Zustandsanzeige VoIP-Kanäle 41

18 Wählplan zusammenführen 42
18.1 Allgemein 42
18.2 Aktivierung der Wählplanzusammenführung 42

19 Standardmäßige Telefonschaltflächen 43
19.1 Telefontyp wählen 43
19.2 Belegung der Telefonschaltflächen 43

20 CPE-Einstellungen 45
20.1 CPE konfigurieren 45
20.2 CPE-Firmware 46

21 Audio-Aufzeichnungen 47

22 Warteschleifenmusik 48

23 Freischaltungen 49
23.1 Multi-login aktivieren 49
23.2 Presence/BLF (Busy Lamp Field) aktivieren 49

24 Allgemeine Funktionen 50
24.1 Anrufübernahme 50
24.2 Anrufübergabe 50
24.3 Mithören 50
24.4 Parken 51

25 Systemnummern 52

© 19.09.2016 PhoneVoice

26 Whitelist 53

© 19.09.2016 PhoneVoice

1 Einleitung

MyVoice von PhoneVoice ist ein gehosteter Telefondienst einschließlich einer vollwertigen webbasierter Unified-Communications-Suite. Sie beziehen einen Telefonanlagendienst aus der PhoneVoice-Cloud wodurch sich die Installation und Wartung einer Telefonanlage vor Ort erübrigt.

Mit MyVoice legen Sie bis ins Detail die Erreichbarkeit Ihrer Organisation und Ihrer Mitarbeiter fest. Alle Elemente Ihrer Telefonanlage lassen sich auf einfache Weise online bestellen und konfigurieren, wodurch Sie die Gestaltung des Systems vollständig selbst in der Hand haben.
Hohe einmalige Investitionskosten fallen nicht an – Sie zahlen einen Festbetrag je Mitarbeiter und Monat und erhalten dafür Zugang zur vollen Funktionalität der my-Voice-Lösung. Auch wenn Sie Ihr System erweitern möchten, wissen Sie von vornherein, woran Sie sind: Sie zahlen schlichtweg denselben monatlichen Betrag für jeden weiteren Mitarbeiter.

Für Nebenstellen, die keine Notwendigkeit zur Verwendung von umfangreichen Komfortfunktionen, Faltrates und Managed UC haben, steht MyVoice Smart zur Verfügung.
Dieses Handbuch beschreibt den Betrieb unseres MyVoice-Services.

© 19.09.2016 PhoneVoice

2 Allgemein

2.1 SIP-Kanäle

MyVoice wird mit einer beliebigen Anzahl von SIP (Session Initiaton Protocol) Kanälen geliefert. Diese Kanäle werden CPEs (Customer Premises Equipment) zugeordnet und haben einen Anruflimit von max. 5 gleichzeitigen Verbindungen. CPEs sind zum Beispiel SIP-Telefone, VoIP-Adapter oder DECT-Telefone. Jedes CPE erhält einen oder mehrere eindeutige SIP-Kanäle, welche einmalig konfiguriert werden müssen.

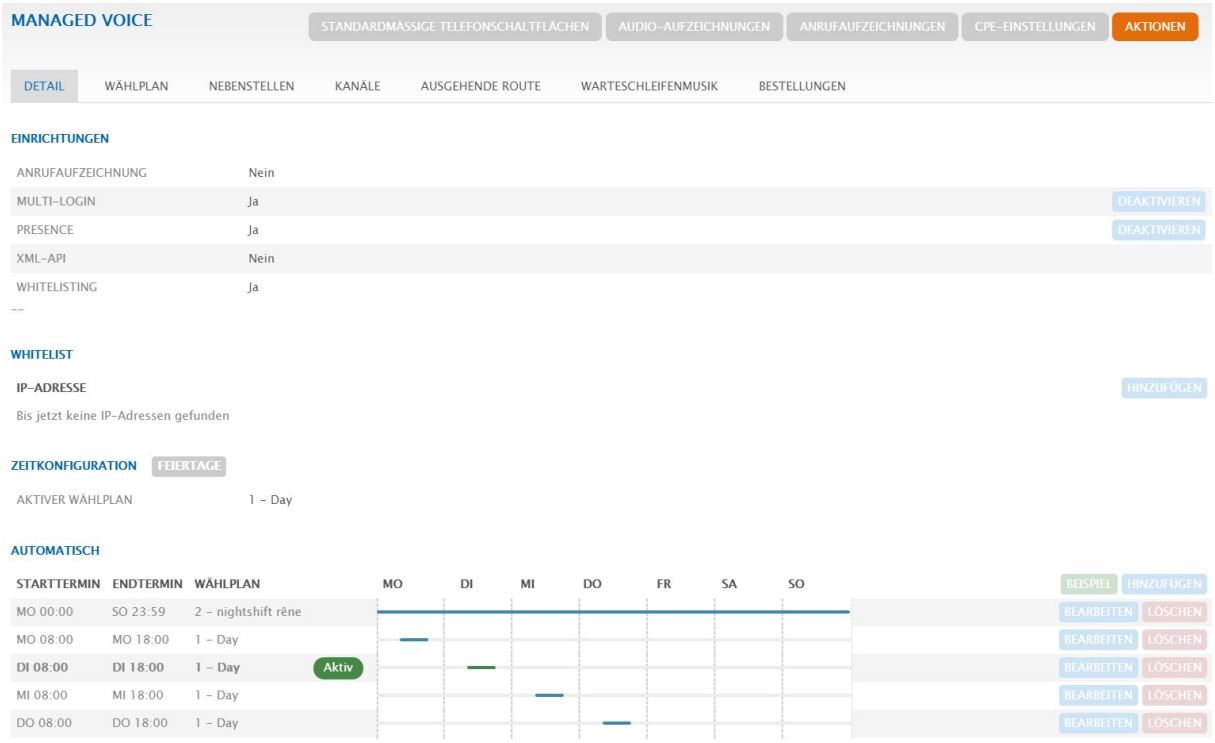
Wichtig : Diese Kanäle sind nicht personen.- bzw. nutzergebunden.

Sie stellen die Verbindung zwischen CPEs und Telefonplattform her.

2.2 Operator Online

Alle administrative Aufgaben von MyVoice können über Operator Online https://operator.PhoneVoice.de durchgeführt werden.

Über die MyVoice Seite können Sie alle Einstellungen des MyVoice Services verwalten. Sie finden diese Übersicht indem Sie links im Kundenmenü auf myVoice klicken.



© 19.09.2016 PhoneVoice

2.3 Nebenstellen

Nebenstellen sind die zentralen Komponenten von MyVoice. Eine Nebenstelle hat umfangreiche Funktionalitäten und eine 3-stellige Durchwahl. Im Wählplan werden Routings für die Nebenstellen konfiguriert.

Beispiele für Nebenstellen sind:

- Benutzer- Nebenstelle
- Gruppen- Nebenstelle
- LBR- Nebenstelle
- Voicemail-Nebenstelle
- TBR- Nebenstelle

In den folgenden Kapiteln werden alle Arten von Nebenstellen beschrieben.

© 19.09.2016 PhoneVoice

3 Benutzer-Nebenstelle

3.1 Allgemein

Die Benutze-Nebenstelle wird auch als Durchwahl bezeichnet. Sie benötigen diese Nebenstelle um mit einem Endgerät telefonieren zu können. Ohne Benutzer-Nebenstelle lässt sich ein Telefon nicht mit der MyVoice Plattform verbinden.

335 – Johannes Silber
336 – Lennard Sand
337 – Nicole Schwarz
338 – Rebecca Grün

Die Benutzer- Nebenstelle muss zunächst aktiviert werden. Sollten Sie noch keine Benutzer- Nebenstelle haben, können Sie diese über Ihren Lieferanten bestellen.
Ein- und ausgehende Anrufe sind nur möglich, wenn die Benutzer-Nebenstelle mit einem Endgerät verbunden ist.

Benutzer-Anmeldung
Die Anmeldung eines Benutzers an einem CPE erfolgt durch die Kennziffer „8801“. Hier geben Sie Ihre Benutzer-Nebenstellennummer sowie Ihren Benutzerpin ein. Damit ist Ihre Anmeldung auf der MyVoice Plattform erfolgt und Sie können ein- sowie ausgehend telefonieren.

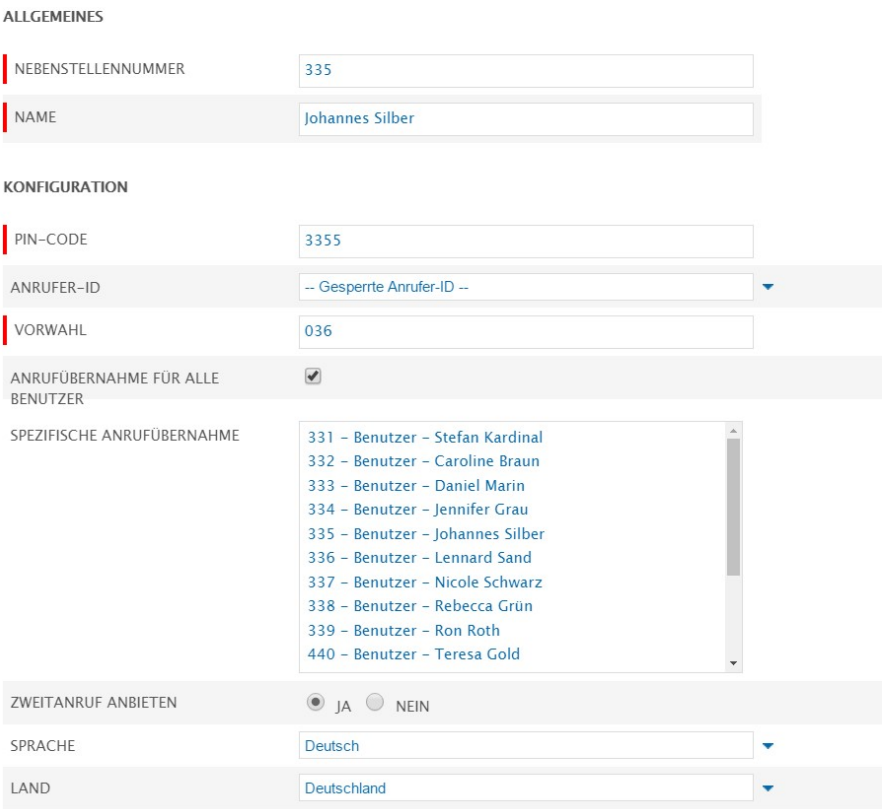
Benutzer-Abmeldung
Um Ihren Benutzer wählen Sie die Kennziffer „8802“ und geben Ihren PIN-Code ein. Ihr Benutzer ist nun erfolgreich abgemeldet.

Wichtig : Sie müssen sich nicht zwingend abmelden. Dies ist nur dann erforderlich, wenn auch andere Benutzer dasselbe CPE verwenden möchten. Dies wird auch als Hot-Desking bezeichnet. Wenn Sie das CPE dauerhaft und exklusiv verwenden möchten, ist eine einmalige Anmeldung ausreichend.

© 19.09.2016 PhoneVoice

3.2 Erstellung einer Benutzer-Nebenstelle

Die Benutzer-Nebenstelle können Sie unter dem Menüpunkt „BESTELLEN“ → „MYVOICE“ → „BENUTZER“ beauftragen. Falls Sie dafür nicht die notwendigen Rechte besitzen, kontaktieren Sie Ihren Administrator. Jeder Benutzer kann individuelle Einstellungen vornehmen, siehe Abbildung unten.



- **Nebenstellennummer:** Geben Sie die interne Durchwahl für diesen Benutzer ein.
- **Name:** Namen des Benutzers bestimmen.
- **PIN-Code:** Legen Sie den PIN-Code für die Anmeldung am Endgerät fest. Wenn Sie den PIN-Code 0000 verwenden, wird der Benutzer beim erstmaligen Anmeldung aufgefordert, den PIN-Code zu ändern.
- **Anrufer-ID:** Die Rufnummer, die bei ausgehenden Anrufen angezeigt wird. Bei Notrufen wird die zugehörige Notrufzentrale anhand der bei der Rufnummerbestellung hinterlegten Adresse ermittelt. Der jeweilige Benutzer muss daher eine Anrufer-ID wählen, bei welcher die hinterlegte geografische Adresse mit dem Aufenthaltsort des Benutzers übereinstimmt.
- **Vorwahl:** Bitte tragen Sie hier Ihre Vorwahl ein. Das Feld ist für künftige Funktionen vorbereitet.
- **Anrufübernahme für alle Benutzer:** Berechtigt alle anderen Benutzer Anrufe durch Call-Pickup anzunehmen.
- **Spezifische Anrufübernahme:** Markieren Sie in diesem Feld alle Nebenstellen, die Anrufe dieses Benutzers annehmen dürfen.
- **Zweitanruf anbieten:** Anklopfen während einer aktiven Verbindung.
- **Sprache:** Mit dieser Option legen Sie die Systemsprache für diesen Teilnehmer fest.
- **Land** (Diese Option ist noch nicht freigegeben): Mit dieser Option können Sie künftig länderspezifische Einstellungen vornehmen.

© 19.09.2016 PhoneVoice

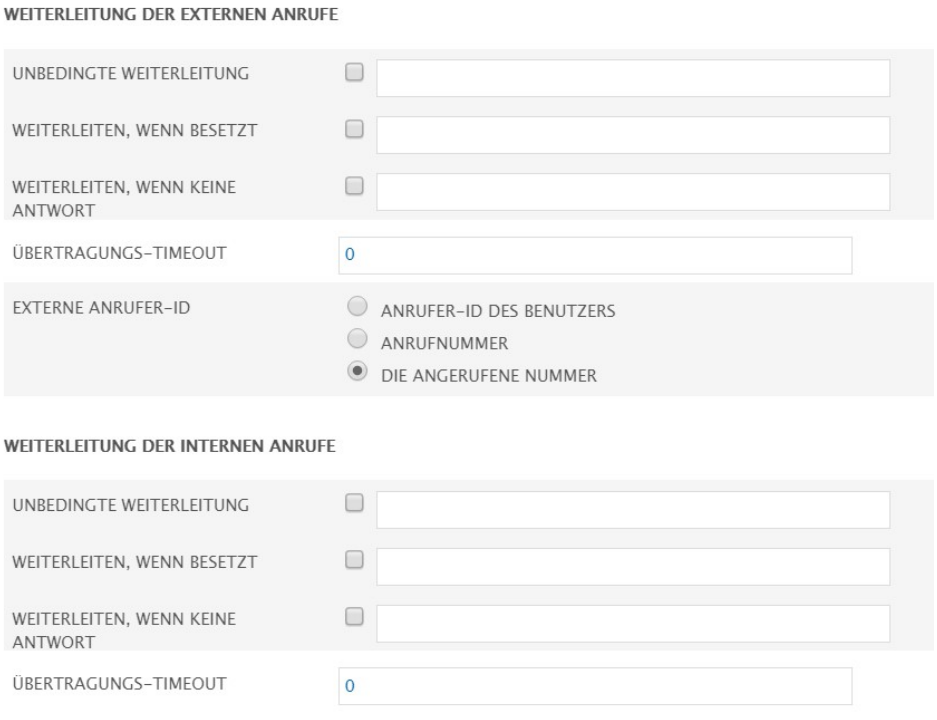
3.3 Berechtigungen

Sie können angeben, welche Rechte der Benutzer haben soll, siehe Abbildung unten. Bitte beachten Sie, dass nur Berechtigungen angezeigt werden, die zuvor aktiviert wurden.

- **Mithören:** Der Benutzer hat die Berechtigung Gespräche anderer Benutzer mitzuhören.
- **Zeitkonfiguration:** Dieser Benutzer kann die Zeitkonfiguration (Kapitel 17.1) anpassen.
- **Multi-Login:** Mit dieser Berechtigung kann sich der Benutzer zeitgleich an zwei Endgeräten anmelden (diese Option ist nicht für MyVoice Smart Benutzer verfügbar).
- **Anrufaufzeichnung:** Mit dieser Option können die Anrufe des Benutzers aufgezeichnet werden.

3.4 Weiterleitungen

Sie können auf Benutzerebene Anrufweiterleitungen programmieren. Die Weiterleitungen werden für interne und externe Anrufe separat eingestellt. Siehe Abbildung unten.
Die Weiterleitung erfolgt an die eingegebenen Rufnummern. Sie können je Weiterleitung mehrere Rufnummern konfigurieren indem Sie diese durch „;“ trennen. Sie können sowohl interne als auch externe Nummern eingeben. Die eingegebenen Rufnummern werden alle gleichzeitig gewählt.



© 19.09.2016 PhoneVoice

- **Unbedingte Weiterleitung** : Wenn Sie alle Anrufe direkt umleiten möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen und geben Sie die Zielrufnummer/n ein.
- **Weiterleiten, wenn besetzt** : Wenn Sie alle Anrufe bei besetzt weiterleiten möchten, aktivieren das Kontrollkästchen und geben Sie die Zielrufnummer/n ein.
- **Weiterleiten, wenn keine Antwort** : Wenn Sie alle Anrufe bei Nichtbeantwortung weiterleiten möchten, aktivieren das Kontrollkästchen und geben Sie die Zielrufnummer/n ein.
- **Übertragungs-Timeout** : Diese Option gehört zu der Funktion „Weiterleiten, wenn keine Antwort“. Hier können Sie entscheiden nach wie vielen Sekunden der Anruf weitergeleitet werden soll
- **Externe Anrufer-ID** : Sie haben drei Möglichkeiten für die Übermittlung der Anrufer-ID. Wählen Sie eine der drei Möglichkeiten.

3.5 Dynamisch abgehende Nummer

Sie haben bis zu zehn Optionen für die die Rufnummernanzeige bei ausgehenden externen Verbindungen. Dazu wählen Sie das zugehörige Präfix (#xx #) vor der Rufnummer. Der Code #31# ist es für die Rufnummerunterdrückung reserviert. Dynamisch abgehende Nummern stehen nicht für MyVoice Smart zur Verfügung.

Bei Notrufen wird die zugehörige Notrufzentrale anhand der bei der Rufnummerbestellung hinterlegten Adresse ermittelt. Der jeweilige Benutzer muss daher eine dynamisch abgehende Rufnummer wählen, bei welcher die hinterlegte geografische Adresse mit dem Aufenthaltsort des Benutzers übereinstimmt.

3.6 Anrufsperren

Auf Benutzerebene lassen sich ausgewählt Ziele für abgehende Verbindungen sperren. Durch Aktivieren des Kontrollkästchens wird das jeweilige Ziel gesperrt.

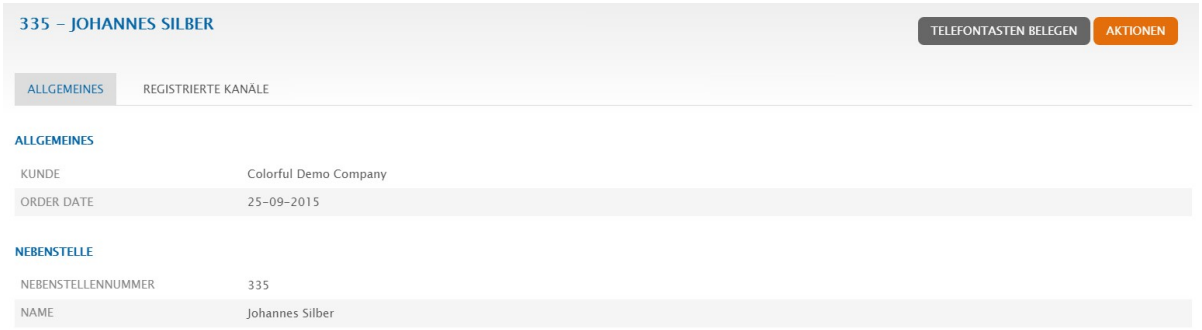
© 19.09.2016 PhoneVoice

- **National:** Sperrt alle Verbindungen in das nationale Festnetz.
- **Mobil:** Sperrt alle Verbindungen in die nationalen Mobilfunknetze.
- **International:** Sperrt alle Verbindungen zu Zielen außerhalb Deutschlands.
- **Service-Rufnummern:** Sperrt alle Verbindungen zu Service-Rufnummern, die mit 0800 oder 0900 beginnen.

3.7 Telefontasten belegen

Nach dem Erstellen des Benutzers ist es möglich pro Benutzer und Telefontyp die Tastenbelegung festzulegen. Die Tastenbelegung wird nach der Anmeldung automatisch auf das Endgerät übertragen

Klicken Sie zunächst auf den Namen des Benutzers.
Im Folgenden erscheint die unten angezeigte Ansicht.



Klicken Sie auf die Schaltfläche „Telefontasten belegen“. In dieser Ansicht können Sie den Telefontyp auswählen und die zugehörige Tastenbelegung vornehmen.
Im Kapitel „Standardmäßige Telefonschaltflächen“ wird beschrieben wie die Tastenbelegung erfolgt.

© 19.09.2016 PhoneVoice

4 Gruppennebenstellen

4.1 Allgemein

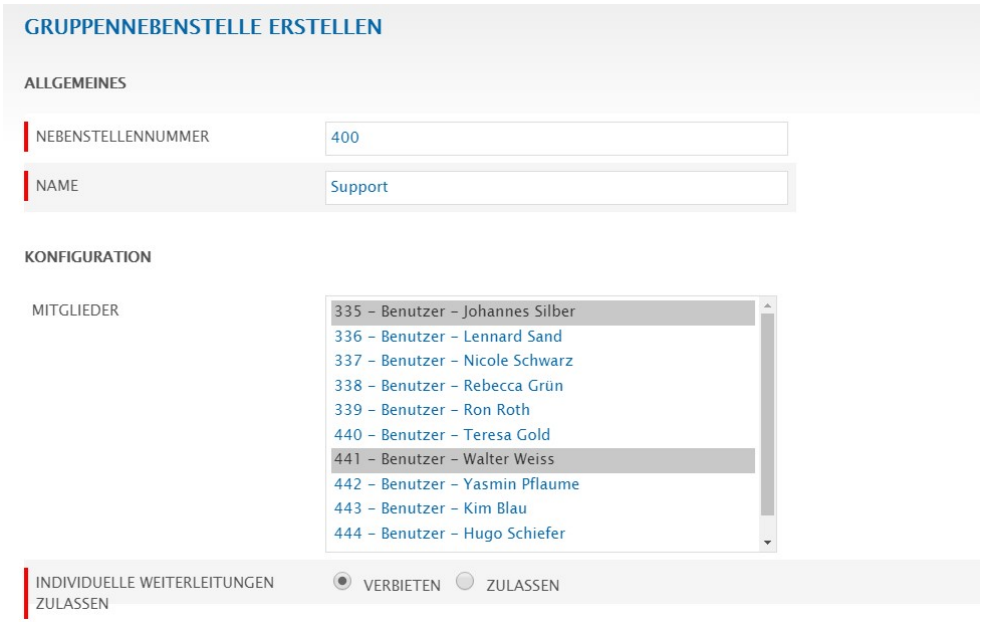
Mit Hilfe der Gruppennebenstelle können Sie mehrere Benutzernebenstellen zu einer Gruppe zusammenfassen. Bei einem eingehenden Gruppenanruf läuten alle Endgeräte der Gruppenteilnehmer gleichzeitig, solange bis ein Teilnehmer das Gespräch angenommen hat.

400 – Support (Gruppennebenstelle)
335 – Johannes Silber (Benutzernebenstelle)
441 – Walter Weiss (Benutzernebenstelle)

401 – Vertrieb (Gruppennebenstelle)
336 – Lennard Sand (Benutzernebenstelle)
337 – Nicole Schwarz (Benutzernebenstelle)

4.2 Gruppennebenstelle erstellen

Beim Erstellen oder Ändern einer Gruppennebenstelle ist es möglich verschiedene Einstellungen über die Schaltfläche „Aktionen“ vorzunehmen, siehe Abbildung unten.



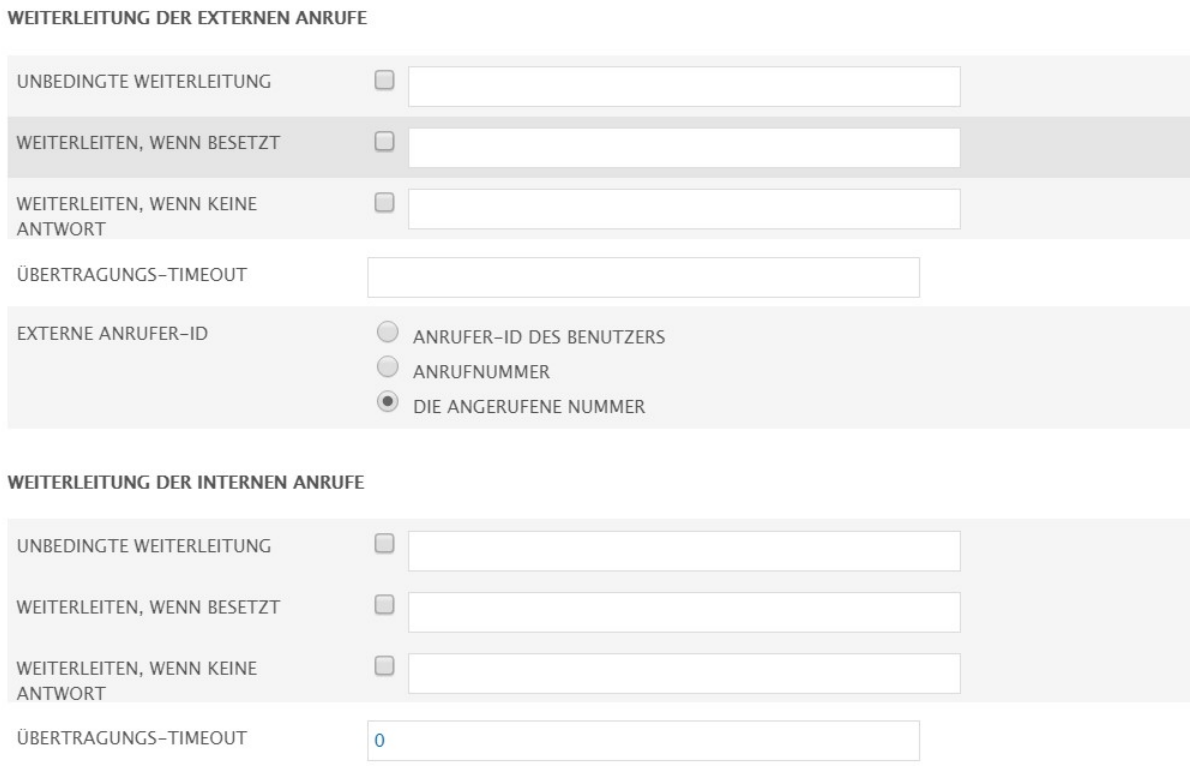
- **Nebenstellennummer:** Legen Sie eine freie Nebenstellennummer fest.
- **Name:** Vergeben Sie einen Namen für die Gruppe.
- **Mitglieder:** Fügen Sie die gewünschten Benutzer der Gruppe hinzu (Tipp: Halten Sie die STRG-Taste während der Auswahl gedrückt).
- **Individuelle Weiterleitung zulassen:** Individuelle Weiterleitungen eines Gruppenteilnehmers zulassen oder verbieten. Bei „zulassen“ werden ebenfalls Gruppenanrufe weitergeleitet.

© 19.09.2016 PhoneVoice

4.3 Weiterleitung von Gruppenanrufen

Hier haben Sie die Möglichkeit Gruppenanrufe weiterzuleiten. Die Weiterleitungen werden für interne und externe Anrufe separat eingestellt. Siehe Abbildung unten.

Die Weiterleitung erfolgt an die eingegebenen Rufnummern. Sie können je Weiterleitung mehrere Rufnummern konfigurieren indem Sie diese durch „;“ trennen. Sie können sowohl interne als auch externe Nummern eingeben. Die eingegebenen Rufnummern werden alle gleichzeitig gewählt.



- **Unbedingte Weiterleitung** : Wenn Sie alle Gruppenanrufe direkt umleiten möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen und geben Sie die Zielrufnummer/n ein.
- **Weiterleiten, wenn besetzt** : Wenn Sie alle Gruppenanrufe bei besetzt weiterleiten möchten, aktivieren das Kontrollkästchen und geben Sie die Zielrufnummer/n ein.
- **Weiterleiten, wenn keine Antwort** : Wenn Sie alle Gruppenanrufe bei Nichtbeantwortung weiterleiten möchten, aktivieren das Kontrollkästchen und geben Sie die Zielrufnummer/n ein.
- **Übertragungs-Timeout** : Diese Option gehört zu der Funktion „Weiterleiten, wenn keine Antwort“. Hier können Sie entscheiden nach wie vielen Sekunden der Gruppenanruf weitergeleitet werden soll
- **Externe Anrufer-ID** : Sie haben drei Möglichkeiten für die Übermittlung der Anrufer-ID. Wählen Sie eine der drei Möglichkeiten.

© 19.09.2016 PhoneVoice

5 Voicemail-Nebenstelle

5.1 Allgemein

Mithilfe einer Voicemaill-Nebenstelle können Sie einen eingehenden Anruf auf eine Voicemailbox weiterleiten. Es gibt verschiedene Möglichkeiten die Voicemails abzurufen.

- Sie können die Systemnummer „8880“ anrufen. Geben Sie anschließend Ihre Voicemailrufnummer und Ihren PIN-Code ein.
- Lassen Sie sich die Voicemail per E-Mail zusenden.
- Hören Sie Ihre Voicemailbox über Operator Online ab.

Wichtig: Geben Sie Ihre Voicemailrufnummer und nicht Ihre Nebenstellendurchwahl ein.

Nach Anwahl der Systemnummer „8880“ stehen Ihnen folgende Menüpunkte zur Verfügung:

Wenn Sie neue Nachrichten sich angehört haben, stehen Ihnen folgende Optionen zur Auswahl:
5 Letzte Nachricht wiederholen.
6 Zur nächsten Nachricht springen.
7 Letzte Nachricht löschen.
Wenn Sie Ihre Voicemailbox anrufen, erhalten Sie folgende Auswahlmöglichkeiten:
0 Mailboxeinstellungen ändern
1 Neue Nachrichten abhören
Voicemail Optonen:
1 Begrüßungsansage ändern
2 Voicebox-PIN ändern
3 Spracheinstellungen ändern

5.2 Voicemail-Nebenstelle erstellen

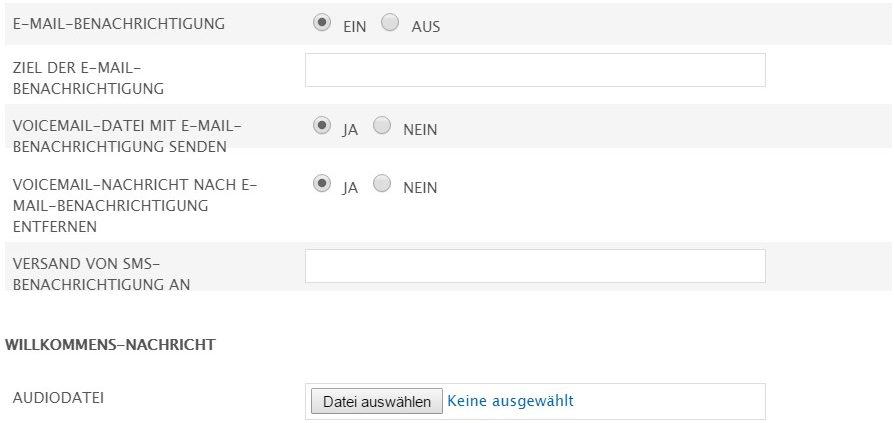
Beim Anlegen oder Ändern einer Voicemail-Nebenstelle können verschiedene Einstellungen vorgenommen werden, siehe Abbildung unten. Nach Betätigung der Schaltfläche „Aktionen“ haben Sie die Option eine Voicemail-Nebenstelle zu erstellen.

© 19.09.2016 PhoneVoice

- **Nebenstellennummer:** Vergeben Sie eine interne Nebenstellennummer für die Voicemailbox.
- **Name:** Tragen Sie eine Bezeichnung für die Voicemailbox ein.
- **PIN-Code:** Legen Sie einen PIN-Code für das Abhören der Voicemailbox fest.
- **Sprache:** Legen Sie die Systemsprache für die jeweilige Voicemailbox fest.
- **Verbunden mit Benutzer:** Ordnen Sie die Voicemailbox einer Nebenstelle zu. Dies hat den Vorteil, dass die Voicemailbox mit dem Web-Benutzer verbunden wird

5.3 Voicemail Benachrichtigungsoptionen

Es gibt verschiedene Möglichkeiten Voicemails abzuhören. Im Folgenden werden diese beschrieben.



- **E-Mail-Benachrichtigung**: Legen Sie fest ob Sie per E-Mail über neue Voicemails benachrichtigt werden möchten.
- **Ziel der E-Mail-Benachrichtigung:** Legen Sie die Ziel-E-Mail-Adresse der Benachrichtigung fest.
- **Voicemail-Datei mit E-Mail-Benachrichtigung senden** Mit dieser Option können Sie festlegen ob die Voicemail als Anhang mitverschickt werden soll.
- **Voicemail-Nachricht nach E-Mail-Benachrichtigung entfernen:** Die haben die Möglichkeit, dass die jeweilige Voicemail nach dem Versand der Benachrichtigung automatisch gelöscht wird.
- **Versand von SMS-Benachrichtigungen an:** Wenn Sie eine SMS-Benachrichtigung wünschen, tragen Sie hier Ihre Mobilfunknummer ein.
- **Audiodatei:** Laden Sie über den Operator Online Ihre vorhandene Ansage hoch (es besteht die Möglichkeit über die Systemnummer 8805 eine Ansage aufzusprechen und im Operator Online bereitzustellen).

© 19.09.2016 PhoneVoice

6 Autoanswer-Nebenstelle

6.1 Allgemein

Bei Anwahl der Autoanswer-Nebenstelle erfolgt ausschließlich eine Ansage ohne die Möglichkeit eine Nachricht zu hinterlassen. Die Verbindung wird automatisch nach dem Ende der Nachricht getrennt.

6.2 Autoanswer-Nebenstelle erstellen

Beim Anlegen oder Ändern einer Autoanswer-Nebenstelle können verschiedene Einstellungen vorgenommen werden, siehe Abbildung unten. Nach Betätigung der Schaltfläche „Aktionen“ haben Sie die Option eine Autoanswer-Nebenstelle zu erstellen.

- **Nebenstellennummer:** Vergeben Sie eine Autoanswer-Nebenstellennummer.
- **Name:** Tragen Sie eine Bezeichnung für die Autoanswer-Nebenstelle ein.
- **Audiodatei:** Laden Sie über den Operator Online Ihre vorhandene Ansage hoch (es besteht die Möglichkeit über die Systemnummer 8805 eine Ansage aufzusprechen und im Operator Online bereitzustellen).

© 19.09.2016 PhoneVoice

7 IVR-Nebenstelle

7.1 Allgemein

Die IVR (Interactive Voice Response)-Nebenstelle ermöglicht Anrufern sich über ein Sprachdialogsystem zu einer der vorgeschlagenen Optionen verbinden zu lassen.

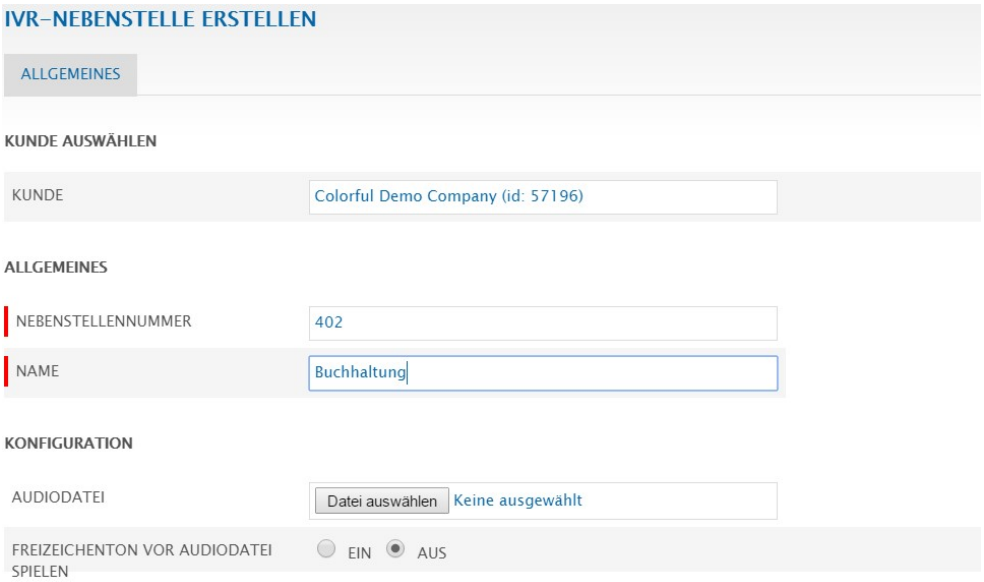
Eine IVR-Nebenstelle kann mehrere Ebenen umfassen. Hierzu können Sie mehrere IVR-Nebenstellen verknüpfen, siehe Beispiel unten. Die IVR-Nebenstelle mit der Durchwahl 700 verweist mit der Option 1 auf einen Teilnehmer und mit der Option 2 auf eine weitere IVT-Nebenstelle.

700 – Hauptmenü
1. > 400 – Support (Gruppen-Nebenstelle)
2. > 402 – Buchhaltung (IVR-Nebenstelle)

402 – Buchhaltung (Untermenü) 1
1. > 403 – Debitoren (Gruppen-Nebenstelle)
1. > 403 – Kreditoren (Gruppen-Nebenstelle)

7.2 IVR-Nebenstelle bestellen

Die IVR-Nebenstelle können Sie unter dem Menüpunkt „BESTELLEN“ → „MYVOICE“ → „IVR“ beauftragen. Falls Sie dafür nicht die notwendigen Rechte besitzen, kontaktieren Sie Ihren Administrator.



- **Kunde:** Wählen Sie den Kunden aus für den Sie die IVR bestellen möchten.
- **Nebenstellennummer:** Vergeben Sie eine interne IVR-Nebenstellennummer.
- **Name:** Tragen Sie eine Bezeichnung für die IVR-Nebenstelle ein.
- **Audiodatei:** Laden Sie über den Operator Online Ihre vorhandene Ansage hoch (es besteht die Möglichkeit über die Systemnummer 8805 eine Ansage aufzusprechen und im Operator Online bereitzustellen).
- **Freizeichenton vor Audiodatei spielen:** Bei Aktivierung der Option hört der Anrufer zwei Freizeichen vor der Ansage.

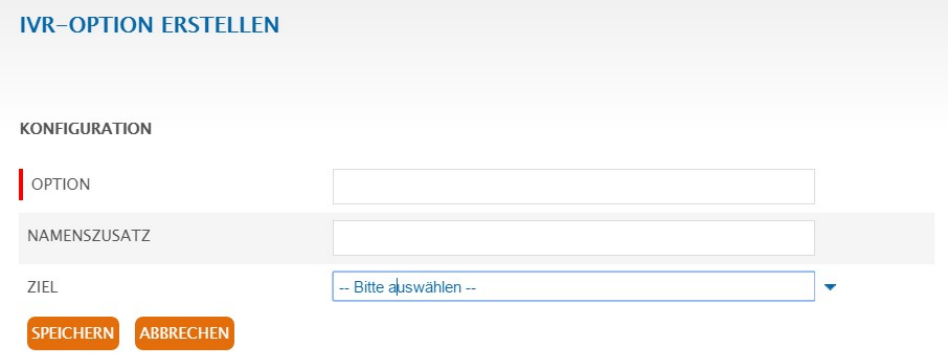
© 19.09.2016 PhoneVoice

Mit der Funktion „Weiterleiten“ verhindern Sie, dass der Anrufer dauerhaft in der IVT bleibt, falls er nicht verbunden werden kann oder keine Auswahl trifft.

- **Übertragen:** Hier können Sie die gewünschte Weiterleitungsoption aktivieren oder deaktivieren.
- **Übertragungsziel:** Legen Sie das Ziel der Weiterleitung fest.
- **Übertragungs-Timeout:** Legen Sie fest nach wie vielen Sekunden die Weiterleitung greifen soll.

7.3 IVR-Option erstellen

Nach dem Erstellen der IVR-Nebenstelle können Sie diese unter „Nebenstellen“ auswählen und konfigurieren. Klicken Sie auf die Schaltfläche „Option hinzufügen“ um das nachfolgende Menü zu öffnen.



- **Option:** Geben Sie den zu erstellenden Menüauswahlpunkt ein (z.B. 1).
- **Namenszusatz:** Tragen Sie hier die gewünschte Bezeichnung zur internen Verwendung ein.
- **Ziel:** Wählen Sie über das Dropdown-Menü ist Nebenstellennummer ein, zu der der Anrufer vermittelt werden soll, wenn er den betreffenden Menüauswahlpunkt wählt.

© 19.09.2016 PhoneVoice

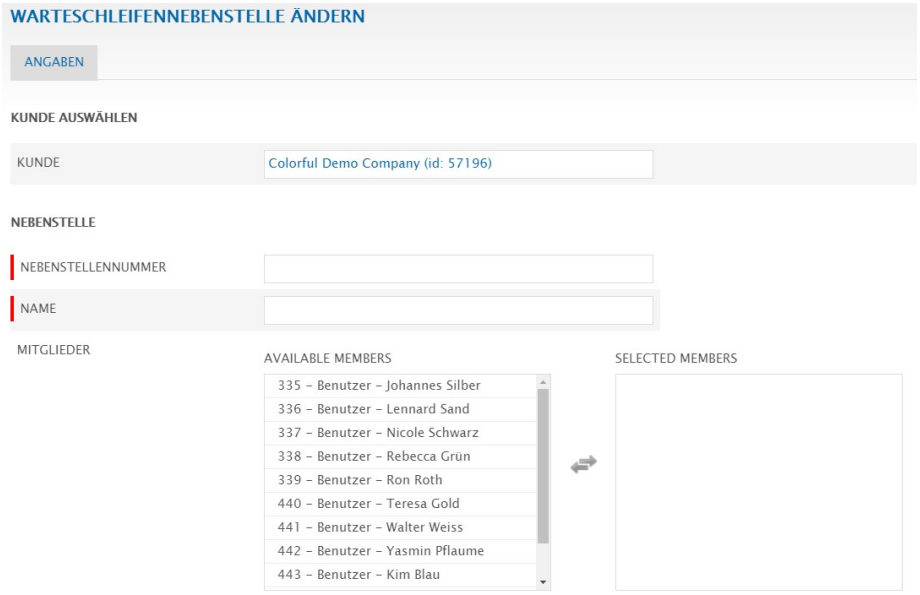
8 Wartefeld (ACD-Gruppe)

8.1 Allgemein

Mit dem Wartefeld können Sie Ihre Erreichbarkeit verbessern. Mit dieser Funktionalität können Sie vermeiden, dass eingehende Anrufe zu spät oder gar nicht angenommen werden.
Nach der Begrüßungsansage gelangt der Anrufer ins Wartefeld, wo er den Mitgliedern des Wartefelds angeboten wird. In der Zwischenzeit hört der Anrufer die von Ihnen eingestellte Musik oder Infotainment-Nachricht.
Benutzer-Nebenstellen können sich selbst, mit Ausnahme von MyVoice Smart-Nebenstellen, als Mitglied des Wartefeldes anmelden und abmelden. Benutzer können sich über die Systemnummer 8813 beitreten und über die Systemnummer 8814 verlassen.

8.2 Wartefeld bestellen

Die Wartefeld-Nebenstelle können Sie unter dem Menüpunkt „BESTELLEN“ → „MYVOICE“ → „WARTEFELD“ beauftragen. Falls Sie dafür nicht die notwendigen Rechte besitzen, kontaktieren Sie Ihren Administrator.

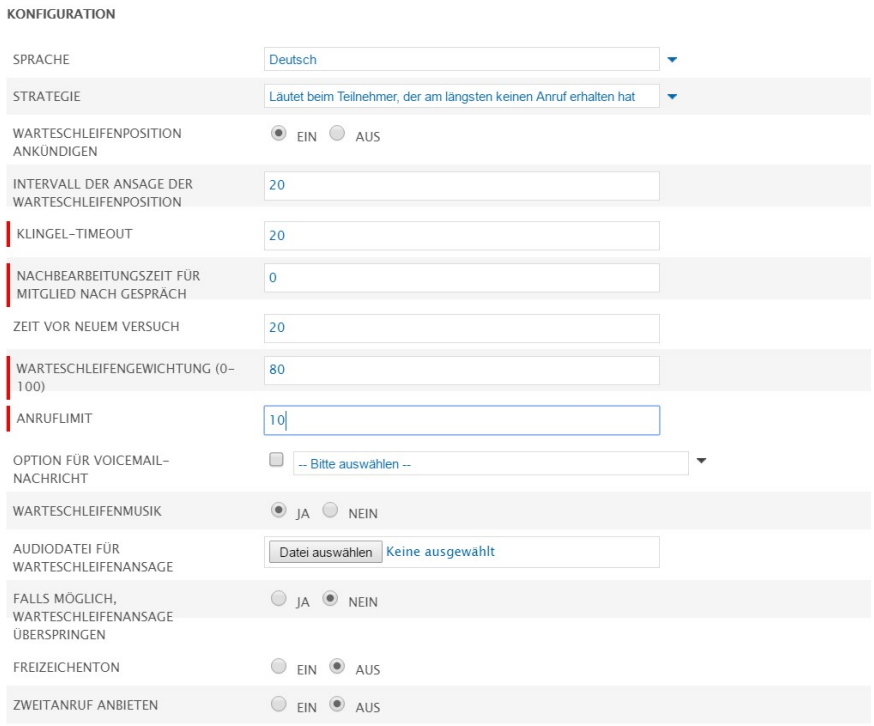


- **Kunde:** Wählen Sie den Kunden aus für den Sie das Wartefeld bestellen möchten.
- **Nebenstellennummer:** Vergeben Sie eine interne Wartefeld-Nebenstellennummer.
- **Name:** Tragen Sie eine Bezeichnung für die Wartefeld-Nebenstelle ein.
- **Mitglieder:** Wählen Sie die Mitglieder aus, die im Wartefeld verfügbar sein sollen. Durch das Markieren und Klicken der Pfeiltasten können Mitglieder hinzugefügt oder entfernt werden. Es ist ebenfalls möglich eine Weiterleitungsnebenstelle auszuwählen. Durch die Weiterleitungsnebenstelle ist es möglich externe Teilnehmer zum Wartefeld hinzuzufügen.

© 19.09.2016 PhoneVoice

8.3 Wartefeld konfigurieren

Das Wartefeld lässt sich vielfältig konfigurieren.



- **Strategie:** Legen Sie eine Strategie zur Anrufverteilung fest. Es stehen vielfältige Optionen zur Anrufverteilung zur Verfügung.
- **Warteschleifenposition ankündigen:** Diese Option ermöglicht die Ansage der Position in der Warteschleife.
- **Intervall der Ansage der Warteschleifenposition:** Hier legen Sie fest nach wie vielen Sekunden die Ansage der Warteschleifenposition wiederholt wird
- **Klingel-Timeout:** Sollte der Anruf von einem Agenten nicht angenommen werden, wird die Verbindung zurück in die Warteschleife gelegt. Mit dem Klingel-Timeout legen Sie die Zeit in Sekunden fest, bis diese Weiterleitung greift.
- **Nachbearbeitungszeit für Mitglied nach Gespräch:** Sie haben die Möglichkeit für die Agenten einen Zeitraum in Sekunden nach Abschluss eines Gesprächs zur Nachbearbeitung einzurichten. In dieser Zeit werden keine Gespräche durchgestellt.
- **Zeit vor neuem Versuch:** Die Wartezeit nach einem nicht angenommenen Aufruf in Sekunden bevor dem Agenten wieder ein Anrufer zugeteilt wird. In diesem Fall erfolgt keine erneute Ansage der Warteschleifenposition.
- **Warteschleifengewichtung (0-100):** Bei Verwendung von mehreren Warteschleifen mit denselben Agenten, können die Warteschleifen gewichtet werden. Die Warteschleife mit dem höchsten Wert hat die höchste Priorisierung.
- **Anruflimit**: Die maximal erlaubte Anzahl der wartenden Anrufer in der Warteschleife.
- **Option für Voicemail-Nachricht**: Wenn das Feature aktiviert ist, hat der Anrufer die Möglichkeit durch Tastendruck auf die 1 sich mit einer Voicemailbox verbinden zu lassen. In der Ansage sollte auf die Möglichkeit hingewiesen werden.

© 19.09.2016 PhoneVoice

- **Warteschleifenmusik**: Ermöglicht die Aktivierung einer Warteschleifenmusik.
- **Audiodatei für Warteschleifenansage**: Laden Sie über den Operator Online Ihre vorhandene Ansage hoch (es besteht die Möglichkeit über die Systemnummer 8805 eine Ansage aufzusprechen und im Operator Online bereitzustellen).
- **Falls möglich, Warteschleifenansage überspringen**: Bei Aktivierung dieser Option wird der Anrufer direkt zum Agenten zugestellt, falls es keine wartenden Anrufer gibt.
- **Freizeichenton:** Bei Aktivierung dieser Option hört der Anrufer zwei Freizeichentöne vor der eigentlichen Ansage
- **Zweitanruf anbieten:** Anklopfen während einer aktiven Agenten-Verbindungen.

Mit der Funktion „Weiterleiten“ verhindern Sie, dass der Anrufer dauerhaft in der Warteschleife bleibt, falls er nicht verbunden werden.

- **Weiterleiten:** Hier können Sie die gewünschte Weiterleitungsoption aktivieren oder deaktivieren.
- **Weiterleiten an:** Legen Sie das Ziel der Weiterleitung fest.
- **Weiterleitungs-Timer (in Sekunden):** Legen Sie fest nach wie vielen Sekunden die Weiterleitung greifen soll.
- **Individuelle Weiterleitungen:** Legen Sie fest, ob individuelle Weiterleitungseinstellung der jeweiligen Benutzer beim Beitritt zu einer Warteschleife aufgehoben oder zugelassen werden.

Klicken Sie auf die Schaltfläche *„Speichern“*, um die Einstellungen zu speichern.

Nach dem Erstellen der Warteschleife können Sie über die Schaltfläche „Statistik“ sich Statistiken anzeigen lassen.

© 19.09.2016 PhoneVoice

9 DISA-Nebenstelle

9.1 Allgemein

Über die DISA-Nebenstelle können durch Nachwahl alle Teilnehmer- oder Gruppen-Nebenstellen des Systems von extern direkt erreicht werden. Es erfolgt die Ansage der Audiodatei und danach kann die gewünschte Durchwahl eingegeben werden. So können auch über Rufnummern ohne Durchwahlblock die Teilnehmer direkt angewählt werden.

9.2 DISA-Nebenstelle erstellen

Eine DISA-Nebenstelle steht Ihnen über „Aktionen“ → „DISA-NEBENSTELLE ERSTELLEN“ zur Verfügung. Nach der Auswahl erhalten Sie folgende Ansicht.

- **Nebenstellennummer:** Vergeben Sie eine DISA-Nebenstellennummer.
- **Name:** Tragen Sie eine Bezeichnung für die DISA-Nebenstelle ein.
- **Audiodatei**: Laden Sie über den Operator Online Ihre vorhandene Ansage hoch (es besteht die Möglichkeit über die Systemnummer 8805 eine Ansage aufzusprechen und im Operator Online bereitzustellen).
- **Freizeichenton:** Bei Aktivierung dieser Option hört der Anrufer zwei Freizeichentöne vor der eigentlichen Ansage.
- **Fallback-Nebenstelle**: Falls der Anrufer keine Nebenstellennummer wählt, wird er zu der hier gewählten Nebenstelle weitergeleitet.
- **Fallback-Timeout:** Mit dem Fallback-Timeout legen Sie die Zeit in Sekunden fest, bis diese Weiterleitung greift.

Nachdem Sie alle Einstellungen vorgenommen haben, sichern Sie über „Speichern“ die gewählte Konfiguration.

© 19.09.2016 PhoneVoice

10 Systemnebenstelle

Über die Systemnebenstelle ist das Erreichen der Voicemailboxen oder der Zeitkonfiguration von extern möglich. Zur Autorisierung geben Sie in beiden Fällen zunächst die Nebenstellen-Nummer gefolgt von dem PIN-Code ein.

- **Nebenstellennummer:** Vergeben Sie eine Systemnebenstellennummer.
- **Name:** Tragen Sie eine Bezeichnung für die Systemnebenstelle ein.
- **Weiterleiten an:** Wählen Sie aus ob Sie zur Voicemailbox oder zur Zeitkonfiguration weitergeleitet werden möchten.

Nachdem Sie alle Einstellungen vorgenommen haben, sichern Sie über „Speichern“ die gewählte Konfiguration.

© 19.09.2016 PhoneVoice

11 LBR (Location Based Routing)-Nebenstelle (in Vorbereitung)

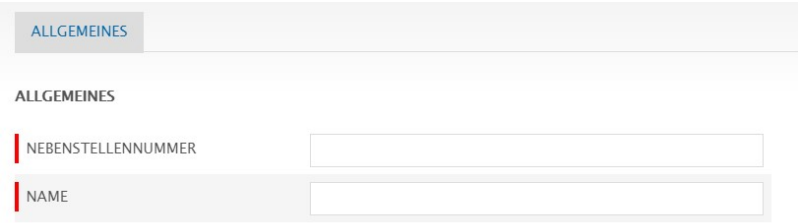
11.1 Allgemein

Bei Anruf der LBR-Nebenstelle wird der Anrufer anhand seiner Vorwahl, Postleitzahl oder Absendernummer an eine Nebenstelle Ihrer Wahl weitergeleitet. Eine Weiterleitung an einen MyVoice Smart Teilnehmer ist nicht möglich.

Die Vermittlung anhand der Vorwahl und der Absendernummer erfolgt ohne weiteres Zutun des Anrufers. Die Postleitzahl wird durch den Anrufer über die Telefontastatur eingegeben.

11.2 LBR-Nebenstelle erstellen

Eine LBR-Nebenstelle steht Ihnen über „Aktionen“ → „LBR-NEBENSTELLE ERSTELLEN“ zur Verfügung. Nach der Auswahl erhalten Sie folgende Ansicht.

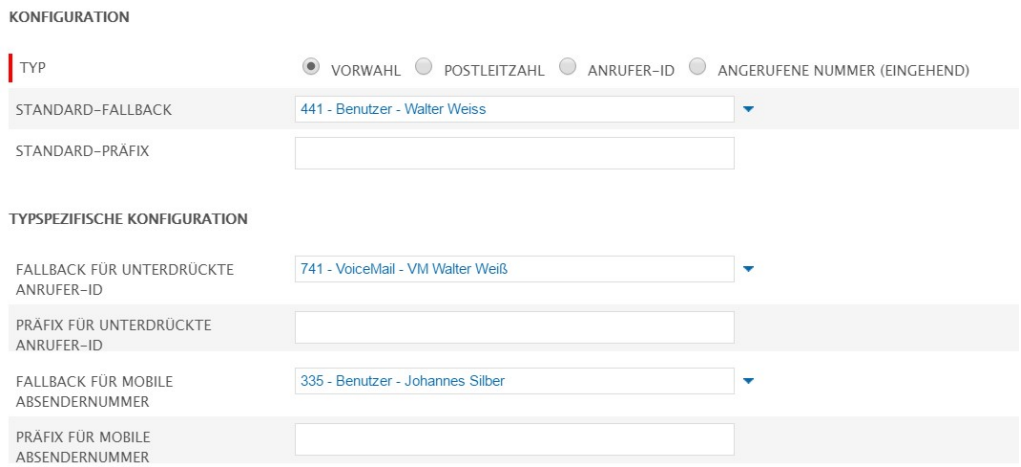


- **Nebenstellennummer:** Vergeben Sie eine LBR-Nebenstellennummer.
- **Name:** Tragen Sie eine Bezeichnung für die LBR-Nebenstelle ein.

Je nach Auswahl (Vorwahl, Postleitzahl, Anrufer-Nummer) stehen Ihnen unterschiedliche Konfigurationsmöglichkeiten zur Auswahl.

11.3 LBR Konfiguration anhand der Vorwahl

Hier legen Sie eine LBR-Nebenstelle mit „Vorwahl“-Routing an.



- **Typ:** Sie haben „Vorwahl“ als Typ gewählt.
- **Standard-Fallback:** Wenn die Vorwahl nicht zugeordnet werden kann, erfolgt die Weiterleitung zum Standard-Fallback.

© 19.09.2016 PhoneVoice

- **Standard-Präfix:** Der hier eigegebene Präfix wird dem ausgewählten Standard-Fallback Teilnehmer angezeigt.
- **Fallback für unterdrückte Anrufer-ID:** Legen Sie das Fallbackziel für anonyme Anrufe fest.
- **Präfix für unterdrückte Anrufer-ID:** Der hier eigegebene Präfix wird dem ausgewählten „unterdrückte Anrufer-ID“-Fallback Teilnehmer angezeigt.
- **Fallback für mobile Absendernummer:** Legen Sie das Fallbackziel für anonyme Anrufe fest.
- **Präfix für mobile Absendernummer:** Der hier eigegebene Präfix wird dem ausgewählten Fallback Teilnehmer für „mobile Absendernummer“ angezeigt.

11.4 LBR Konfiguration anhand der Postleitzahl

Hier legen Sie eine LBR-Nebenstelle mit „Postleitzahl“-Routing an.

- **Typ:** Sie haben „Postleitzahl“ als Typ gewählt. Der Anrufer wird aufgefordert seine Postleitzahl einzugeben.
- **Standard-Fallback:** Wenn die Postleitzahl nicht zugeordnet werden kann, erfolgt die Weiterleitung zum Standard-Fallback.
- **Standard-Präfix:** Der hier eigegebene Präfix wird dem ausgewählten Standard-Fallback Teilnehmer angezeigt.
- **Audio-Datei:** Laden Sie über den Operator Online Ihre vorhandene Ansage hoch, die den Anrufer auffordert seine Postleitzahl einzugeben (es besteht die Möglichkeit über die Systemnummer 8805 eine Ansage aufzusprechen und im Operator Online bereitzustellen).

11.5 LBR Konfiguration anhand der Anrufer-ID

Hier legen Sie eine LBR-Nebenstelle mit „Anrufer-ID“-Routing an.

© 19.09.2016 PhoneVoice

- **Typ:** Sie haben „Anrufer-ID“ als Typ gewählt.
- **Standard-Fallback:** Wenn die Anrufer-ID nicht zugeordnet werden kann, erfolgt die Weiterleitung zum Standard-Fallback.
- **Standard-Präfix:** Der hier eigegebene Präfix wird dem ausgewählten Standard-Fallback Teilnehmer angezeigt.
- **Fallback für unterdrückte Anrufer-ID:** Legen Sie das Fallbackziel für anonyme Anrufe fest.
- **Präfix für unterdrückte Anrufer-ID:** Der hier eigegebene Präfix wird dem ausgewählten „unterdrückte Anrufer-ID“-Fallback Teilnehmer angezeigt.

11.6 LBR Konfiguration anhand der angerufenen Nummer (eingehend)

Hier legen Sie eine LBR-Nebenstelle mit „angerufenen Nummer“-Routing an.

- **Typ:** Sie haben „angerufene Nummer (eingehend)“ als Typ gewählt.
- **Standard-Fallback:** Legen Sie hier die „Standard“-Fallback“ Nummer fest.
- **Standard-Präfix:** Der hier eigegebene Präfix wird dem ausgewählten Standard-Fallback Teilnehmer angezeigt.

Nachdem Sie alle Einstellungen vorgenommen haben, sichern Sie über „Speichern“ die gewählte Konfiguration.

Einzelne LBR-Optionen können Sie einer LBR-Nebenstelle unter „MyVoice“ → „NEBENSTELLEN“ → „BEARBEITEN“ hinzufügen.
Klicken Sie anschließend auf „OPTION HINZUFÜGEN“.

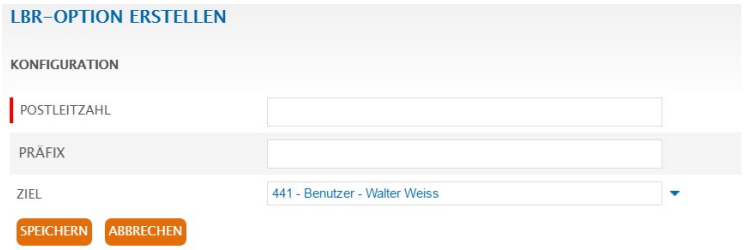
11.7 Konfiguration Vorwahl

Vorwahl : Wählen Sie die gewünschte Vorwahl aus.

- **Präfix:** Der hier eigegebene Präfix wird dem ausgewählten Ziel-Teilnehmer angezeigt.
- **Ziel:** Wählen Sie die gewünschte Ziel-Nebenstelle aus.

© 19.09.2016 PhoneVoice

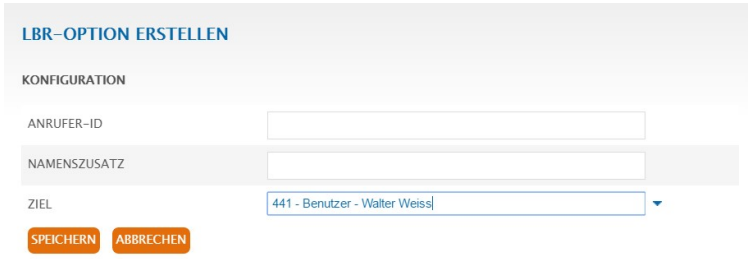
11.8 Konfiguration Postleitzahl



- **Postleitzahl:** Geben Sie die gewünschte Postleitzahl ein
- **Präfix:** Der hier eigegebene Präfix wird dem ausgewählten Ziel-Teilnehmer angezeigt.
- **Ziel:** Wählen Sie die gewünschte Ziel-Nebenstelle aus.

11.9 Anrufer-ID Konfiguration

Sie haben die Möglichkeit ein Prozentzeichen als Wildcard zu verwenden. Wenn Sie beispielsweise alle Anrufe aus Deutschland zu einer deutschsprechenden Abteilung leiten möchten, geben Sie hier 0049% ein.



- **Anrufer-ID:** Geben Sie hier die gewünschte Anrufer-ID ein, alternativ eine Wildcard im folgenden Format z.B. 0049%
- **Präfix:** Der hier eigegebene Präfix wird dem ausgewählten Ziel-Teilnehmer angezeigt.
- **Ziel:** Wählen Sie die gewünschte Ziel-Nebenstelle aus.

11.10 Angerufene Nummer (eingehend) Konfiguration

- **Angerufene Nummer (eingehend)**: Wählen Sie die angerufene Rufnummer aus.
- **Weiterleitung an externe Rufnummer**: Geben Sie hier die *externe* Ziel-Rufnummer ein, an die die Anrufe auf die „angerufene Nummer“ weitergeleitet werden soll. So lassen sich externe Rufnummern in Routings oder Gruppen integrieren.

© 19.09.2016 PhoneVoice

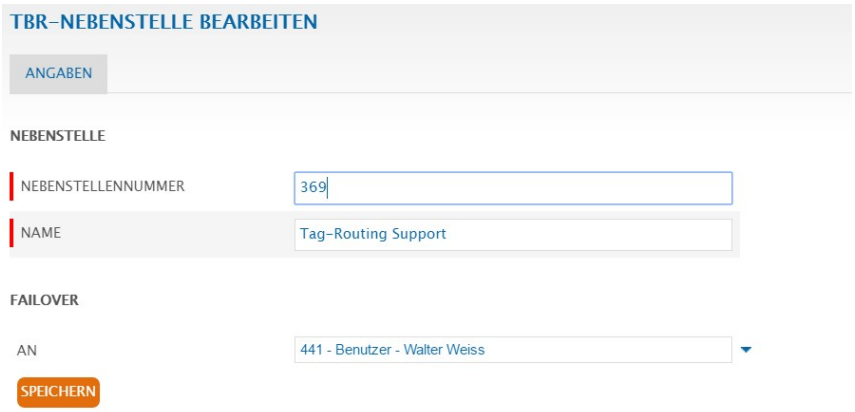
12 TBR-Nebenstelle

12.1 Allgemein

Mit der TBR (Time Based Routing)-Nebenstelle haben Sie die Möglichkeit ein Routing anhand von Wochentag und Uhrzeit zu erstellen. Diese Nebenstelle können Sie verwenden, um Anrufer zu unterschiedlichen Zeiten zu unterschiedlichen Zielen weiterzuleiten. Eine Weiterleitung an einen MyVoice Smart Teilnehmer ist nicht möglich.

12.2 TBR-Nebenstelle erstellen

Eine TBR-Nebenstelle steht Ihnen über „Aktionen“ → „TBR-NEBENSTELLE ERSTELLEN“ zur Verfügung. Nach der Auswahl erhalten Sie folgende Ansicht.



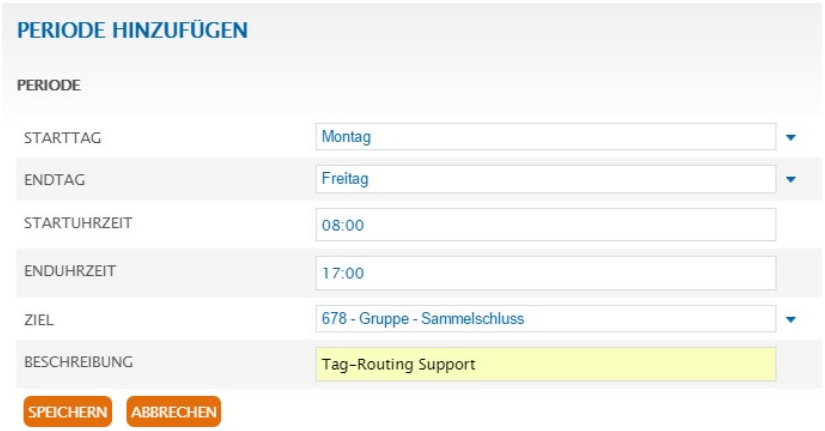
- **Nebenstellennummer:** Vergeben Sie eine LBR-Nebenstellennummer.
- **Name:** Tragen Sie eine Bezeichnung für die LBR-Nebenstelle ein.
- **AN:** Legen Sie die Nebenstelle fest, zu der die Weiterleitung erfolgen soll, wenn der TBR-Zeitplan Lücken ausweist.

Nachdem Sie alle Einstellungen vorgenommen haben, sichern Sie über „Speichern“ die gewählte Konfiguration.

12.3 Periode Konfiguration

Einzelne TBR-Perioden können Sie einer TBR-Nebenstelle unter „MyVoice“ → „NEBENSTELLEN“ → „BEARBEITEN“ hinzufügen.
Klicken Sie anschließend auf „PERIODE HINZUFÜGEN“.

© 19.09.2016 PhoneVoice



- **Tag**: Legen Sie den Start- und den Endtag fest.
- **Uhrzeit:** Legen Sie die Start- und die Enduhrzeit fest.
- **Ziel:** Wählen Sie für den ausgewählten Zeitraum ein Weiterleitungsziel.

© 19.09.2016 PhoneVoice

13 Anruflimitnebenstelle

13.1 Allgemein

Mit der Anruflimitnebenstelle haben die die Möglichkeit in Routings ein Anruflimit hinzuzufügen. Wenn Sie beispielsweise ein Anruflimit von drei wählen, werden die die ersten drei gleichzeitigen Anrufe an ein von Ihnen definiertes Ziel weitergeleitet. Jeder weitere Anruf wird an ein Alternativziel weitergeleitet, dies kann z.B. ein Call-Center sein. Alternativ können Sie ein Besetztton konfigurieren.

Als Weiterleitungsziele können Sie bei der Anruflimitnebenstelle ausschließlich externe Rufnummern verwenden.

Mit der Anruflimitnebenstelle können Sie Kapazitätsengpässe umgehen.

Eine Weiterleitung an einen MyVoice Smart Teilnehmer ist nicht möglich.

13.2 Anruflimitnebenstelle erstellen

Eine Anruflimitnebenstelle steht Ihnen über „Aktionen“ → „ANRUFLIMITNEBENSTELLE ERSTELLEN“ zur Verfügung. Nach der Auswahl erhalten Sie folgende Ansicht.

- **Nebenstellennummer:** Vergeben Sie eine Anruflimitnebenstellennummer.
- **Name:** Tragen Sie eine Bezeichnung für die Anruflimitnebenstelle ein.
- **Anruflimit**: Legen Sie hier die Anzahl der gleichzeitigen Anrufe fest. Jeder weitere Anruf wird abgelehnt und an das Alternativziel weitergeleitet.
- **Anrufer-ID:** Die Telefonnummer, die bei ausgehenden Anrufen angezeigt wird.
- **Ziel, wenn akzeptiert:** Legen Sie die Zielrufnummer fest, wenn das Anruflimit noch nicht überschritten ist.
- **Ziel, wenn abgelehnt:** Legen Sie die Zielrufnummer fest, wenn das Anruflimit überschritten ist.

Nachdem Sie alle Einstellungen vorgenommen haben, sichern Sie über „Speichern“ die gewählte Konfiguration.

© 19.09.2016 PhoneVoice

14 Weiterleitungsnebenstelle

14.1 Allgemein

Die Weiterleitungsnebenstelle hat zwei Funktionen. Zum einen können Sie einen externen Anrufer an eine externe Rufnummer direkt weiterleiten. Zum anderen kann die Weiterleitungsnebenstelle Mitglied eines Wartefelds sein. Auf diese Weise können Sie eine externe Rufnummer als Mitglied in ein Wartefeld integrieren.

Eine Weiterleitung an einen MyVoice Smart Teilnehmer ist nicht möglich.

14.2 Weiterleitungsnebenstelle erstellen

Beim Erstellen oder Ändern einer Weiterleitungsnebenstelle können Sie spezifischen Eigenschaften festlegen, siehe Abbildung unten. Eine Weiterleitungsnebenstelle steht Ihnen über „Aktionen“ → „WEITERLEITUNGSNEBENSTELLE ERSTELLEN“ zur Verfügung.

- **Nebenstellennummer:** Vergeben Sie eine Weiterleitungsnebenstellennummer.
- **Name:** Tragen Sie eine Bezeichnung für die Weiterleitungsnebenstelle ein.
- **Übertragen an:** Geben Sie die Zielrufnummer ein.
- **Anrufer-ID:** Die Telefonnummer, die bei ausgehenden Anrufen angezeigt wird.

Nachdem Sie alle Einstellungen vorgenommen haben, sichern Sie über „Speichern“ die gewählte Konfiguration.

© 19.09.2016 PhoneVoice

15 Wählplan

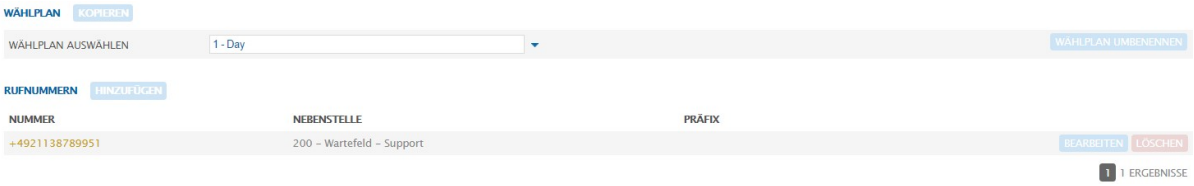
15.1 Allgemein

Der Wählplan verknüpft die externe Rufnummer mit der Nebenstelle. Sie können bis zu 99 unterschiedliche Wählpläne konfigurieren. Durch den Wechsel der Wählpläne ist es beispielsweise möglich, unterschiedliche Ansagen zu unterschiedlichen Zeiten zu konfigurieren, z.B. Tag- und Nachtschaltung.

15.2 Wählplan auswählen

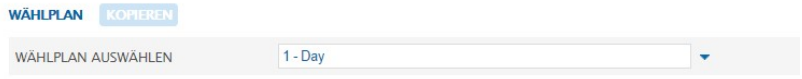
Wählen Sie im Hauptmenü „MYVOICE“ und dann die Registerkarte „WÄHLPLAN“.

Wichtig : Bitte beachten Sie, dass Sie bei jedem Wählplan alle externen Rufnummern verknüpfen müssen. Nichtverknüpfte Rufnummern sind nicht erreichbar.

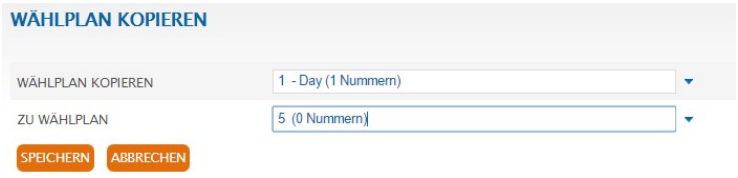


Die unterschiedlichen Konfigurationsmöglichkeiten beschreiben wir in den folgenden Kapiteln.

15.3 Wählplan kopieren



Klicken Sie auf „KOPIEREN“ um eine Kopie des ausgewählten Wählplans zu erstellen.
Nun können Sie den kopieren Wählplan überarbeiten und brauchen nicht alle Rufnummern neu zu verknüpfen, sondern lediglich die gewünschten Änderungen vornehmen.



Wählplan kopieren: Wählen Sie hier den zu kopierenden Wählplan aus.
Zu Wählplan: Wählen Sie die Nummer des neuen Wählplans aus.

15.4 Wählplan umbenennen

Klicken Sie auf „WÄHLPLAN UMBENENNEN“ um einen Namen für den Wählplan festzulegen.

Wählen Sie einen Namen für den Wählplan aus, der den Einsatzzweck des Wählplans beschreibt.

© 19.09.2016 PhoneVoice

- **Wählplan:** Wählen Sie den Wählplan aus, den Sie umbenennen möchten.
- **Name:** Geben Sie einen Namen für den gewählten Wählplan ein, z.B. Nacht.

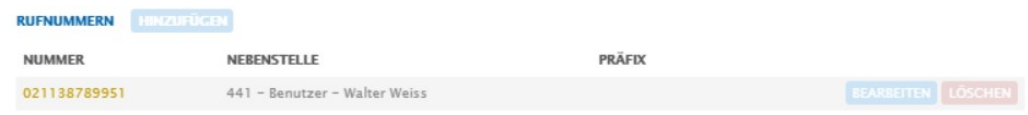
15.5 Nummerverknüpfung allgemein

Zuvor haben Sie die unterschiedlichen Nebenstellen kennengelernt und haben diesen Nebenstellen interne Kurzwahlen zugewiesen. Auf diesen Nebenstellennummern sind Sie bereits intern erreichbar. Um auch externe Anrufe erhalten zu können, verknüpfen Sie die Nebenstellennummern mit den zugehörigen externen Rufnummern.

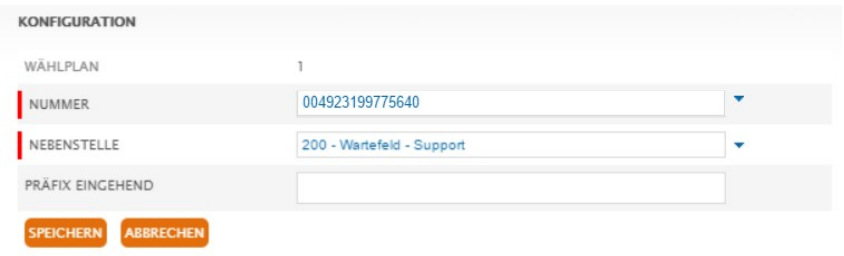
0211-542301 > 301 – Nicole Schwarz (Teilnehmer)
0211-542302 > 302 – Geschäftsleitung (Gruppennebenstelle)
0211-542303 > 303 – Fax (Telefax Erdgeschoß)
0211-542304 > 304 – Kundenservice (TBR-Nebenstelle)
0211-542305 > 305 - Anrufbeantworter (Autoanswer-Nebenstelle)

Beim Verknüpfen von externen Rufnummern mit Nebenstellen können Sie Präfixe konfigurieren. Das Endgerät zeigt (falls unterstützt) den Präfix bei eingehenden Anrufen an. Auf diese Weise kann in Klartext angezeigt werden, welches Ziel der Anrufer gewählt hat. Zum Beispiel kann ein Büroservice Anrufe für verschiedene Firmen mit unterschiedlichen Rufnummern entgegennehmen und anhand des Präfix erkennen, welche Firma angerufen worden ist.

15.6 Verknüpfung der einzelnen Rufnummern



Wählen Sie zunächst den Wählplan aus, in dem Sie Verknüpfungen einrichten möchten. Klicken Sie auf „HINZUFÜGEN“.



© 19.09.2016 PhoneVoice

- **Nummer:** Wählen Sie die Rufnummer, die mit einer Nebenstelle verknüpft werden soll.
- **Nebenstelle:** Wählen Sie die Nebenstelle, die Sie der ausgewählten Rufnummer zuordnen möchten.
- **Präfix eingehend:** Legen Sie den Präfix fest, der angezeigt werden soll.

Wiederholen Sie diesen Schritt bis Sie alle Rufnummern verknüpft haben. Der Vorgang ist für jeden Wählplan erforderlich. Es besteht die Möglichkeit einen bestehenden Wählplan zu kopieren und darin die gewünschten Änderungen vorzunehmen.

© 19.09.2016 PhoneVoice

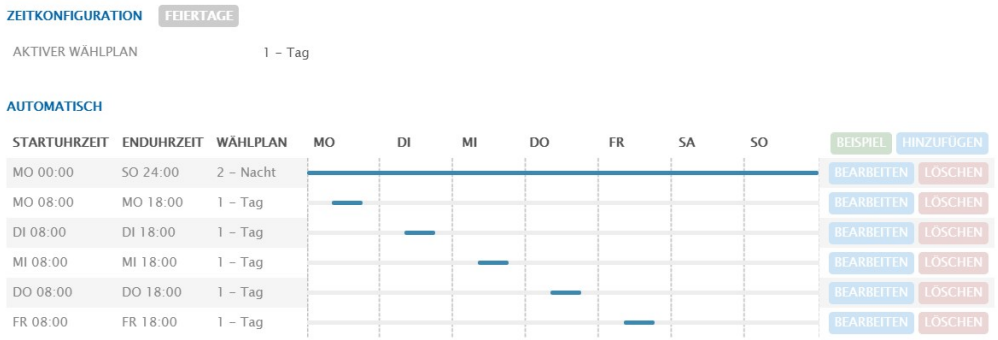
16 Zeitkonfiguration

16.1 Allgemein

Über die Zeitkonfiguration wird bestimmt, welcher Wählplan zu welcher Uhrzeit aktiv sein soll. Beispielsweise können Sie innerhalb eines Tages- oder Wochenverlaufs einen Tag- und einen Nachtmodus konfigurieren. Es gibt drei Möglichkeiten die Zeitkonfiguration zu steuern. Die Erste umfasst eine sich wiederholende Wochenplanung auf Tagesbasis. Zweitens erlaubt der manuelle Modus die Überschreibung des automatischen Wählplans. Im dritten Modus „Feiertage“ können Sie Ausnahmen für den automatischen Modus für ausgewählte Perioden (Ferien, Feiertage, etc.) definieren.

16.2 Zeitkonfiguration erstellen

Wählen Sie im Hauptmenü „MYVOICE“ und dann die Registerkarte „DETAIL“. Sie erhalten folgende Ansicht mit Ihren individuellen Wählplänen und Zeiten.

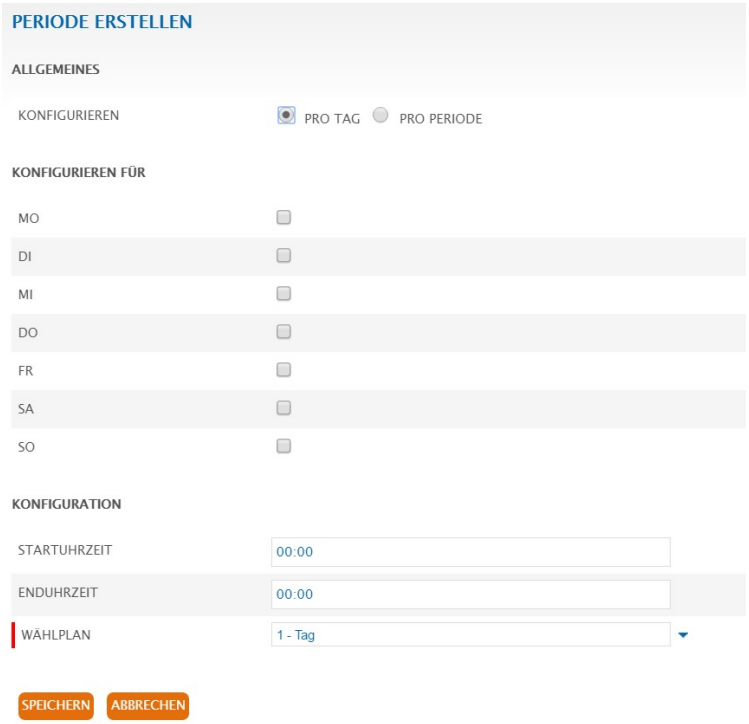


In der ersten Zeile tragen Sie den Wählplan mit der am längsten gültigen Zeitdauer ein (in diesem Beispiel „Nacht“; dieser gilt 24/7). In den folgenden Zeilen legen Sie die Ausnahmen fest (hier: werktags 08:00 – 18:00 Uhr gilt der Wählplan „Tag“). Drücken Sie auf „Hinzufügen“ um weitere Zeiträume zu definieren. Der jeweilige Eintrag mit dem kürzesten Zeitraum hat Vorrang.

16.3 Automatischen Zeitplan erstellen

Wählen Sie die gewünschten Tage oder Zeiträume in Bereich „KONFIGURIEREN FÜR“ aus.

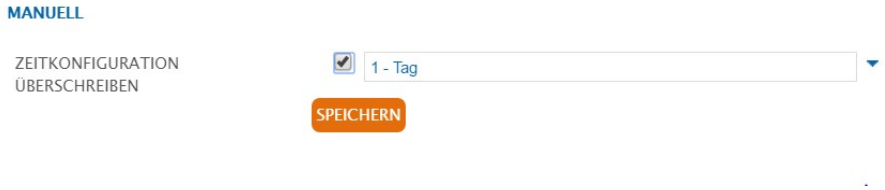
© 19.09.2016 PhoneVoice



Legen Sie die Wochentage, die Startuhrzeit, die Enduhrzeit sowie den zugehörigen Wählplan fest. Bitte beachten das erforderliche Uhrzeitformat XX:YY.

16.4 Zeitkonfiguration MANUELL

Weiter unten finden Sie folgende Ansicht.



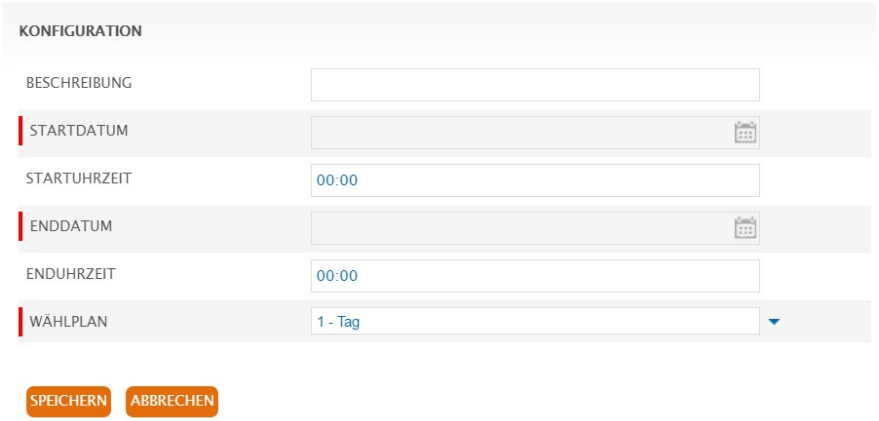
Durch die Aktivierung des manuellen Zeitplans überschreiben Sie die automatische Zeitkonfiguration. Der Wählplan bleibt aktiv, bis Sie die manuelle Zeitkonfiguration deaktivieren.

16.5 Konfigurieren der Feiertage

Die Konfiguration von Feiertagen hat die höchste Priorität und überstimmt die automatische und manuelle Konfiguration. Zum Erstellen klicken Sie auf „FEIERTAGE“.

Sie erhalten eine Übersicht über alle bereits konfigurierten Feiertage. Über die Schaltfläche „AKTIONEN“ können Sie Feiertage hinzufügen oder abgelaufene Perioden entfernen.

© 19.09.2016 PhoneVoice



- **Beschreibung**: Geben Sie eine Bezeichnung für die Feiertagsperiode (Ostern, Betriebsferien, etc.) ein.
- **Startdatum**: Wählen Sie das Startdatum aus.
- **Startuhrzeit**: Wählen Sie die Startuhrzeit im Format YY:XX
- **Enddatum**: Wählen Sie das Enddatum aus.
- **Enduhrzeit**: Wählen Sie die Enduhrzeit im Format YY:XX
- **Wählplan**: Wählen Sie den Wählplan aus, der in der definierten Periode aktiv sein soll.

© 19.09.2016 PhoneVoice

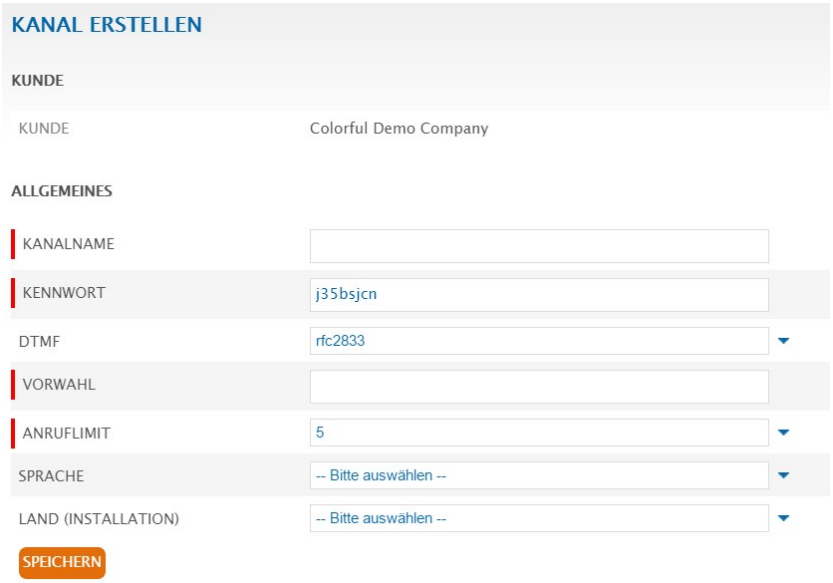
17 VoIP-Kanäle

17.1 Allgemein

Damit Ihre Telefone mit der VoIP-Plattform kommunizieren können, müssen diese mit je einem Kanal verbunden werden. Für z.B. 10 Telefone benötigen Sie 10 VoIP-Kanäle.

17.2 Kanal erstellen

Wählen Sie im Hauptmenü „MYVOICE“ und dann die Registerkarte „KANÄLE“. Hier klicken Sie auf „AKTION“ und dann auf „KANAL HINZUFÜGEN“. Sie erhalten folgende Ansicht.



- **Kanalname:** Legen Sie den Kanalnamen fest. Wir empfehlen das Format "Kundennummer“+“mv“ für MyVoice+“Kanalnummer“ beginnend mit der 001 (z.B. 57196mv001).
- **Kennwort:** Operator generiert ein Zufallskennwort, welches Sie manuell ändern können. Wir raten dringend zu sicheren Passwörtern.
- **DTMF:** Wählen Sie die DTMF-Option, die Ihr Endgerät unterstützt.
- **Vorwahl:** Geben Sie die Vorwahl ein.
  Anruflimit: Gibt die maximale Anzahl der gleichzeitigen Gespräche je Kanal an. Das Maximum für MyVoice Teilnehmer beträgt 5, bzw. 2 für MyVoice Smart Teilnehmer.
- **Sprache:** Legen Sie die gewünschte Sprache für Systemansagen fest.
- **Land (Installation):** Geben Sie an, in welchem Land das Endgerät genutzt wird.

Nach der Erstellung eines Kanals klicken Sie zunächst auf den Kanalnamen. Danach verknüpfen Sie Endgerät und Kanal über „AKTIONEN“→ „CPE-HINZUFÜGEN“.

© 19.09.2016 PhoneVoice

17.3 Zustandsanzeige VoIP-Kanäle

In der Registerkarte „KANÄLE“ werden erstellen Kanäle mit den verknüpften Endgeräten angezeigt.

Wenn ein Endgerät registriert ist, erscheint das Statussymbol in grün, andernfalls in grau.

Neben dem registrierten Gerät sehen Sie die interne und externe IP-Adresse der LAN- und WAN-Verbindung. Durch klicken auf einen Kanalnamen erhalten Sie weitere Informationen wie z.B. die Registrierungshistorie.

© 19.09.2016 PhoneVoice

18 Wählplan zusammenführen

18.1 Allgemein

Es ist mit MyVoice möglich, Wählpläne von zwei oder mehr Kunden miteinander zu verbinden. Es entstehen den Kunden keine Kosten für Anrufe innerhalb des gemeinsamen Wählplans, wenn die Verbindung über die Nebenstellennummer initiiert wird. Die Rechnungsstellung erfolgt weiterhin je Kunde.

18.2 Aktivierung der Wählplanzusammenführung

Klicken Sie unter „MANGED VOICE“ auf „AKTIONEN“ → „WÄHLPLAN ZUSAMMENFÜHREN“.
Bitte beachten Sie, dass die Wählpläne eindeutig sein müssen. Eine Nebenstellennummer, die bereits bei einem Kunden angelegt ist, darf bei den übrigen Kunden im gemeinsamen Wählplan nicht verwendet werden. Sämtliche Nebenstellen müssen die selbe Länge haben.

Wählen Sie den Kunden aus, den Sie mit dem aktiven Kunden verbinden möchten. Nach der Zusammenführung der gewünschten Wählpläne erscheint bei „MYVOICE“ die Registerkarte „ZUGEHÖRIGE NEBENSTELLEN“. Dort finden Sie eine Übersicht aller zugehörigen Nebenstellen.

© 19.09.2016 PhoneVoice

19 Standardmäßige Telefonschaltflächen

Sie haben als Administrator die Möglichkeit ein Template je Telefontyp für eine standardisierte Belegung der Telefontasten zu erzeugen. Hierzu klicken Sie auf „MYVOICE“ → „NEBENSTELLEN“ → „STANDARDMÄßIGE TELEFONSCHALTFLÄCHEN“. Dieses kann pro Nebenstelle ausgewählt und angepasst werden.

Bitte beachten: Die Systemtasten, z.B. Anmelden/Abmelden sind fest belegt und können nicht verändert werden.

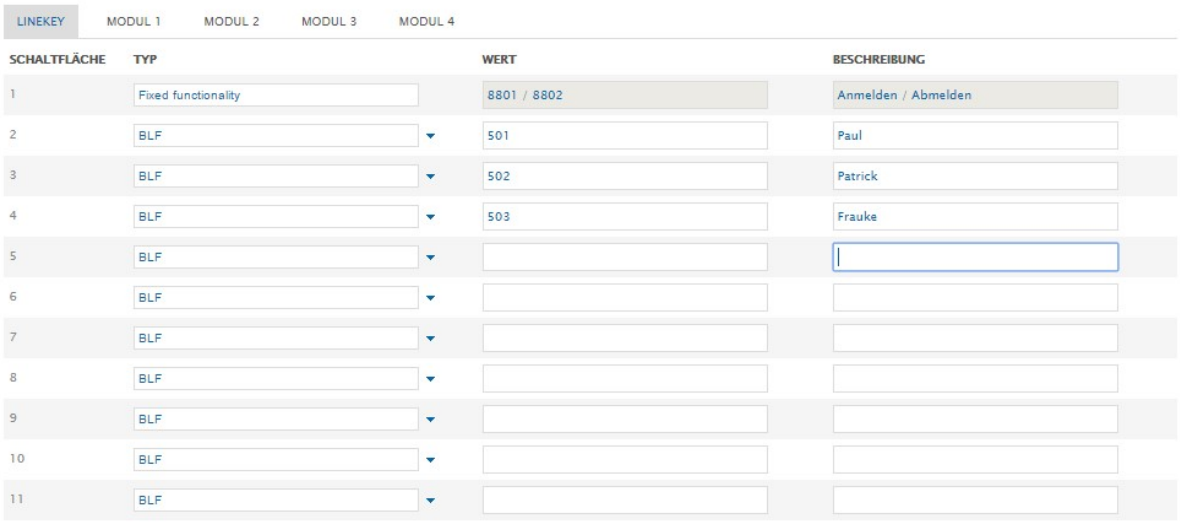
19.1 Telefontyp wählen

Wählen Sie zunächst den Telefontyp aus für den Sie eine standardmäßige Telefonschaltflächenbelegung programmieren möchten. Es werden alle Telefontypen angezeigt, welche bei dem jeweiligen Kunden zur Verfügung stehen.

Im obigen Beispiel wählen wir das Yealink T48G Endgerät.

19.2 Belegung der Telefonschaltflächen

Je nach Telefontyp erhalten Sie eine angepasste Ansicht.



© 19.09.2016 PhoneVoice

Wählen Sie zunächst aus ob Sie die Tasten auf dem Telefon oder auf einem der Beistellmodule belegen möchten.

Die frei verfügbaren Tasten können mit folgenden Funktionen belegt werden.

- **BLF**: Besetztlampenfeld - Zeigt den Telefonstatus des gewählten Benutzers (frei, besetzt, läutet).
- **Kurzwahl**: Hier können Sie Ziffern-/Zeichenfolgen hinterlegen (Rufnummern, Systemfunktionen).
- **DND**: Do Not Disturb – Aktivert den „Nicht-Stören“-Modus.
- **Wartefeldbelegung**: Wenn Sie ein MyVoice Wartefeld aktiviert haben, können Sie hier die Nebenstellennummer (Wert) und Beschreibung des Wartefelds eintragen. Im Display des Telefons wird nun die Anzahl der wartenden Anrufer angezeigt.

© 19.09.2016 PhoneVoice

20 CPE-Einstellungen

Klicken Sie auf „MYVOICE“ → „CPE-EINSTELLUNGEN“ um eine Übersicht der Endgeräte des jeweiligen des Kunden zu erhalten und um weitere Optionen vornehmen zu können.

Sie erhalten folgende Ansicht:

20.1 CPE konfigurieren

Drücken Sie die Schaltfläche „bearbeiten“ hinter dem betreffenden Telefon.

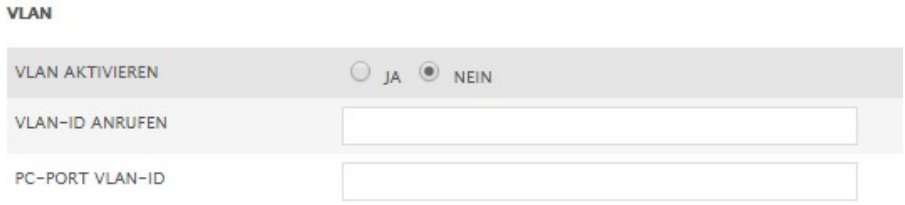
Die untenstehenden Felder sind informativ und können nicht geändert werden.

Je nach Telefontyp stehen unterschiedliche Optionen zur Änderung zur Verfügung.

- **Bieten Sie keinen zweiten eingehen Anruf an**: Diese Option erlaubt das Anklopfen ein- bzw. auszuschalten. Der Anrufer erhält ein Besetztzeichen
- **Anklopfen-Benachrichtigung für den zweiten eingehenden Anruf**: Erzeugt einen Anklopfton für den Zweitanruf.
- **DHSG**: Mit dieser Option schalten Sie die DHSG-Funktion ein oder aus. Dieser Feature können Sie bei dem Einsatz von einem Headset einstellen. Es wird ein spezielles Kabel benötigt. Die Funktion wird nicht von allen Telefonen unterstützt.
- **Verpasste Anrufe anzeigen**: Mit dieser Option legen Sie fest, ob entgangene Anrufe auf dem Telefon angezeigt werden sollen oder nicht.

© 19.09.2016 PhoneVoice

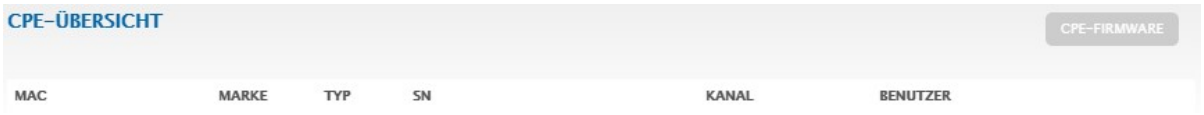
Über die Funktion **VLAN** haben Sie Zugriff auf dem im Telefon verbauten Switch. Standardmäßig ist die VLAN ID 1 konfiguriert. Die Nutzung einer anderen ID ist im Folgenden beschrieben.



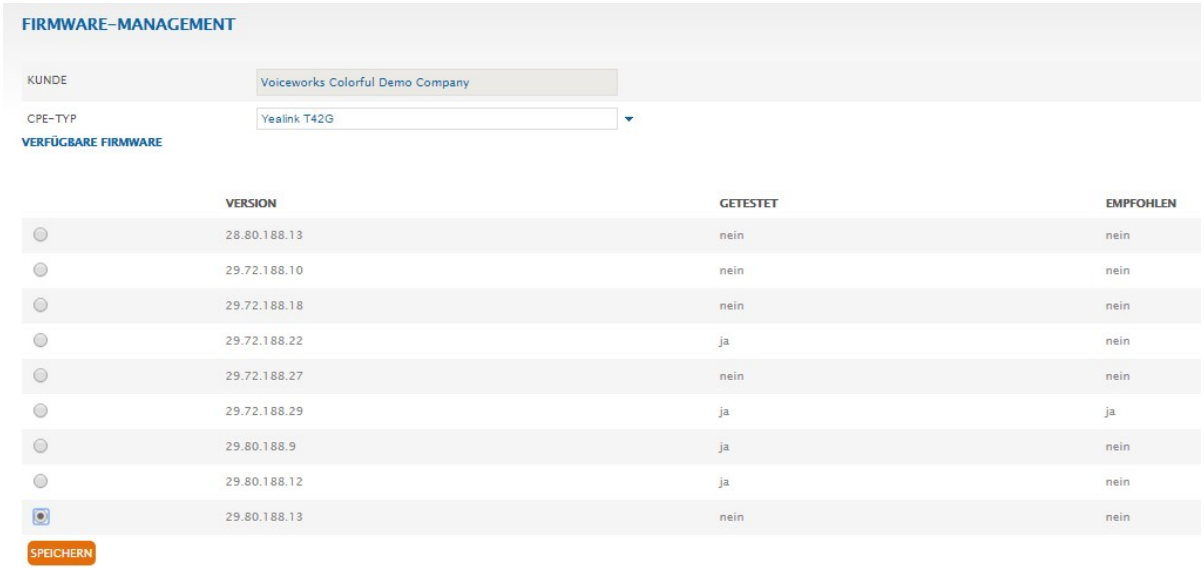
- **VLAN Aktivieren:** VLAN aktivieren oder deaktivieren.
- **Telefon VLAN-ID**: Geben Sie die VLAN-ID ein, die auf dem Telefon-Port aktiviert werden soll.
- **PC-PORT VLAN-ID**: Geben Sie die VLAN-ID ein, die auf dem PC-Port aktiviert werden soll.

20.2 CPE-Firmware

Hier können Sie die verwendeten Firmware-Versionen der einzelnen Telefontypen verwalten. Die Einstellung wird für alle Telefone des gleichen Typs für einen Kunden festgelegt.



Klicken Sie oben rechts auf „CPE-FIRMWARE“ um nachfolgende Ansicht zu erhalten:



Wählen Sie den Telefontyp und die gewünschte Firmware-Version aus. Klicken Sie auf die Schaltfläche *„Speichern“*, um die Einstellungen zu speichern.

© 19.09.2016 PhoneVoice

21 Audio-Aufzeichnungen

Durch Anrufen der Systemnummer 8805 können Sie Ansage aufsprechen und mit der #-Taste bestätigen.

Audio-Aufzeichnungen können Sie für folgende Nebenstellen verwenden:

- Voicemail-Nebenstelle
- Wartefeld
- LBR-Nebenstelle
- IVR
- Autoanswer-Nebenstelle
- DISA-Nebenstelle
- Authentifizierungsnebenstelle

Um die aufgesprochene Ansage zu verwenden, klicken Sie bei „MYVOICE“ auf „AUDIO-AUFZEICHNUNGEN“

Sie erhalten folgende Ansicht:

Um Aufzeichnungen zu löschen, aktivieren Sie die rechteckige Checkbox und drücken anschließend auf „AUSGEWÄHLTE AUFZEICHNUNGEN LÖSCHEN“.

Durch Markieren der runden Checkbox hinter dem Dateinamen können Sie die Aufnahme einer gewünschten Nebenstelle zuordnen. Wählen Sie die Zielnebenstelle aus und klicken Sie auf „AUFZEICHNUNG KOPIEREN“.

Unter „BEARBEITEN“ können Sie zu der gewünschten Audiodatei einen Hinweis eintragen.

Hinweis: Werden Audiodateien unter „AUDIO-AUFZEICHNUNGEN“ gelöscht, führt dies nicht zum Löschen der Audiodateien, die Sie bereits Nebenstelle zugewiesen haben.

© 19.09.2016 PhoneVoice

22 Warteschleifenmusik

MyVoice stellt standardmäßig eine Warteschleifenmusik zur Verfügung. Sie haben über „AKTIONEN“ → „WARTESCHLEIFENMUSIK HOCHLADEN“ die Möglichkeit eine oder mehrere MP3-Dateien als Warteschleifenmusik hochzuladen, um eine Wiedergabeliste zu erstellen. Die enthaltenen Titel werden nacheinander abgespielt. Klicken Sie auf die Registerkarte „WARTESCHLEIFENMUSIK“ um sich die Wiedergabeliste anzeigen zu lassen.

© 19.09.2016 PhoneVoice

23 Freischaltungen

Nachfolgende Einstellungen können Sie je Kunde vornehmen. Diese Funktion finden Sie unter der Registerkarte „Details“ im Menüpunkt „MyVoice“.

23.1 Multi-login aktivieren

Mit der Twinning-Funktion ist es möglich, sich mit der gleichen Nebenstelle auf zwei Endgeräten anzumelden. Standardmäßig ist eine einfache Anmeldung möglich. Zusätzlich muss die Funktion bei der betreffenden Nebenstelle freigeschaltet werden.
Um eine Nebenstelle auf einem zweiten Endgerät anzumelden, wählen Sie die 8811, geben die Nebenstellennummer und Pin ein und bestätigen Sie beides mit der #-Taste.
Die "Twinning"-Funktionalität steht MyVoice Smart Nebenstellen nicht zur Verfügung.

23.2 Presence/BLF (Busy Lamp Field) aktivieren

Die Präsenz-Option bietet die Möglichkeit den Besetztzustand von Nebenstellen auf dem Telefon und in der UC anzuzeigen zu lassen. Die Funktion steht dann allen Benutzern innerhalb des Unternehmens zur Verfügung, sofern das Endgerät dies unterstützt. Um dieses Feature zu aktivieren, klicken Sie auf „AKTIONEN“ → „PRESENCE AKTIVIEREN“.

© 19.09.2016 PhoneVoice

24 Allgemeine Funktionen

Die MyVoice-Plattform bietet eine Reihe von Standard-Funktionen, die von jedem Benutzer verwendet werden kann.

24.1 Anrufübernahme

Mit *8 können Benutzer Anrufe übernehmen, die bei anderen Nebenstellen anstehen. Im Operator kann eingestellt werden, ob die Anrufübernahme für alle Benutzer freigegeben ist oder in einer spezifischen Gruppe erfolgen soll.

Folgende Optionen sind verfügbar:

- * 8 Undefinierte Anrufübernahme.
- * 8 [Nebenstellennummer] Anrufübernahme von einem bestimmten Teilnehmer.
- * 8 [Gruppennummer] Anrufübernahme von einer bestimmten Gruppe.

Die Anrufübernahme steht MyVoice Smart Teilnehmern nicht zur Verfügung.

24.2 Anrufübergabe

Teilnehmer können Anrufe zu anderen Nebenstellen übergeben. Dies ist ohne und mit Rückfrage möglich. Anrufübergabe über die MyVoice-Plattform funktioniert wie folgt:

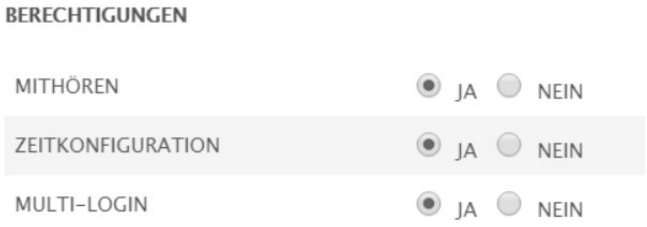
- **Ohne Rückfrage (Blind Transfer):**
  Wählen Sie „#“ gefolgt von der Nebenstellenummer zu der das Gespräch übergeben werden soll. Die Übergabe erfolgt unmittelbar nach Eingabe der Zielnebenstellennummer.
- **Mit Rückfrage:**
  Wählen Sie „*“ gefolgt von der Nebenstellennummer zu der Sie Rückfrage halten möchte. Es wird eine Verbindung zu dieser Nebenstelle aufgebaut. Durch Auflegen übergeben Sie das Gespräch. Möchten Sie den Anrufer zurückholen statt ihn zu übergeben, drücken Sie „*“

In Abhängigkeit von dem Endgerät, können Sie die Funktionen auch über das Telefonmenü durchführen.

24.3 Mithören

Die Funktion ermöglicht Ihnen andere Gespräche mitzuhören und zu coachen. Die Rechte müssen für einen Teilnehmer freigeschaltet werden. Dieser kann dann innerhalb des Unternehmens sämtliche Gespräche mithören bzw. coachen.
MyVoice Smart Teilnehmern steht die Funktion nicht zur Verfügung.

Klicken Sie auf die Registerkarte „NEBENSTELLEN“ → Benutzer „BEARBEITEN“.



© 19.09.2016 PhoneVoice

MITHÖREN

Standardmäßig ist diese Option auf "Nein" ist. Wenn
Sie das Mithören verwenden möchten, wählen Sie
"Ja".

Wenn Sie ein Gespräch mithören möchte, wählen Sie 8806. Geben Sie dann die Zielnebenstelle, gefolgt von der #-Taste ein.

Mithören: Möchte Sie ausschließlich mithören, wählen Sie die 1.

Coaching: Wenn Sie dem Teilnehmer auch Anweisungen geben möchten, wählen Sie die 2.

24.4 Parken

Sie können Gespräch parken und dann auf einem anderen Endgerät übernehmen.

Gehen Sie wie folgt vor:

- Wählen Sie während eines aktiven Gesprächs die 8830.
- Es erfolgt die Ansage einer Zahl (bei dem ersten Parken „Eins“). Merken Sie sich diese Zahl.
- Gehen Sie zu einem beliebigen Nebenstelle Ihres Systems und wählen Sie die Zahl, die angesagt worden ist (in unserem Beispiel „Eins“). Sie werden automatisch mit dem geparkten Teilnehmer verbunden.

© 19.09.2016 PhoneVoice

25 Systemnummern

Folgende Systemnummern stellen wir Ihnen zur Verfügung:

- 8801 Melden Sie sich bei einem Telefon mit einer Nebenstelle an
- 8802 Melden Sie sich von einem Telefon mit einer Nebenstelle ab
- 8805 Erstellen Sie eine Audio-Aufzeichnung
- 8806 Eine andere Nebenstelle abhören
- 8810 IVR-Menü für das Einstellen von externen Weiterleitungen Nebenstellen
- 8811 Mithilfe von Multi-Login bei einem Telefon mit einer Nebenstelle anmelden
- 8812 Mithilfe von Multi-Login von einem Telefon mit einer Nebenstelle abmelden
- 8813 Eine andere Nebenstelle abhören
- 8814 Verlassen Sie eine Warteschleife mit einer Nebenstelle
- 8815 Zeitkonfigurationsmanagement
- 8830 Anruf parken (für Übernahme von einem anderen Telefon)
- 8880 Voicemail-Management (Abhören & Aufzeichnen)
- *8 Anrufübernahme

Bitte beachten Sie, dass für MyVoice Smart nicht alle Funktionen und damit auch nicht die verbundenen Systemnummern verfügbar sind.

© 19.09.2016 PhoneVoice

26 Whitelist

MyVoice loggt die IP-Adressen der Endgeräte bei Registrierung. Ändert sich die IP-Adresse ist eine erneute Anmeldung der Benutzer erforderlich.
Für den Fall, dass der Kunde aus Redundanzgründen mit mehreren Leitungen arbeitet, gibt es die Optionen weitere IP-Adressen manuell in die IP-Whitelist einzutragen, sodass bei Verwendung dieser IP-Adressen keine erneute Anmeldung erforderlich ist. Zu diesem Zweck können eine oder mehrere IP-Adresse hinterlegt werden.

Wählen Sie „MYVOICE“ → „DETAIL“ → „HINZUFÜGEN“.

Bitte beachten Sie, dass bei dynamischen IP-Adressen nach jedem Wechsel eine Neuanmeldung des Benutzers erforderlich ist.

© 19.09.2016 PhoneVoice